

**VAASAN YLIOPISTO
TEKNILLINEN TIEDEKUNTA
TIETOTEKNIikka**

Tuomas Auronen

**KÄYTTÄJÄN LUOTETTAVUUTEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT
VIRTUAALIIHTEISÖSSÄ**

Tietotekniikan
pro gradu –tutkielma

Teknisen viestinnän koulutusohjelma

VAASA 2014

SISÄLLYSLUETTELO	sivu
TIIVISTELMÄ	5
ABSTRACT	6
1. JOHDANTO	7
2. LUOTTAMUS	11
2.1. Luottamuksen muodostuminen	12
2.2. Luottamustyytit	15
2.3. Luottamuksen piirteitä	17
2.4. Luottamussuhteen kehittyminen	19
2.5. Luottamuspäätös	20
2.6. Kulttuurin vaikutus luottamukseen	21
3. LUOTTAMUS VIRTUAALIIHTEISÖSSÄ	23
3.1. Yhteisön muodostuminen virtuaalisella alustalla	23
3.2. Luottamuksen asema virtuaaliyhteisöissä	24
3.3. Luottamuksen muodostumista edistävät tekijät virtuaaliyhteisössä	26
4. LUOTTAMUKSEN MUODOSTUMISEN TARKASTELU INTERPALS.NET - VIRTUAALIIHTEISÖSSÄ	30
4.1. Tutkimusaineisto	30
4.2. Aineistonhankintamenetelmät	32
4.3. Aineiston analysointimenetelmät	34
5. TUTKIMUSTULOKSET JA ANALYSOINTI	35

5.1. Lomakekyselyn tulokset	35
5.2. Haastattelujen tulokset	49
5.2.1. Käyttäjän profiilin vaikutus luotettavuuteen	49
5.2.2. Aikaisempien kokemusten vaikutus luotettavuuteen	53
5.2.3. Kommunikaation vaikutus luotettavuuteen	54
5.3. Yhteenveto tuloksista	59
 6. JOHTOPÄÄTÖKSET	 61
 LÄHTEET	 63
 LIITTEET	 67
LIITE1. Kyselylomake	67

KUVALUETTELO	sivu
Kuva 1. Mayerin, Davisin ja Schoormanin (1995) luottamusmalli.	13
Kuva 2. Ruohomaan (2012) malli luottamuspäätöksen syntymisestä	20
Kuva 3. Ridingsin, Gefenin ja Arinzen (2002) malli luottamukseen vaikuttavista tekijöistä virtuaaliyhteisössä.	26

KUVIOLUETTELO**sivu**

Kuvio 1. Yleinen luottamus Interpals-yhteisössä.	36
Kuvio 2. Negatiiviset kokemukset Interpals-yhteisössä.	37
Kuvio 3. Negatiivisen kokemuksen vaikutus luottamukseen.	38
Kuvio 4. Profiilikuvan vaikutus käyttäjän luotettavuuteen.	38
Kuvio 5. Kansallisuuden vaikutus käyttäjän luotettavuuteen.	39
Kuvio 6. Kieliopin vaikutus käyttäjän luotettavuuteen.	40
Kuvio 7. Sukupuolen vaikutus käyttäjän luotettavuuteen.	40
Kuvio 8. Iän vaikutus käyttäjän luotettavuuteen.	41
Kuvio 9. Profiilin iän vaikutus käyttäjän luotettavuuteen.	42
Kuvio 10. Profiilin kuvauksen vaikutus käyttäjän luotettavuuteen.	42
Kuvio 11. Fyysisen viehättävyyden vaikutus käyttäjän luotettavuuteen.	43
Kuvio 12. Henkilökohtaisen tiedon jakamisen vaikutus luottamukseen.	45
Kuvio 13. Samankaltaisen luonteen vaikutus luotettavuuteen.	46
Kuvio 14. Ero luottamuksen muodostumisessa.	47

VAASAN YLIOPISTO**Teknillinen tiedekunta****Tekijä:**

Tuomas Auronen

Tutkielman nimi:

Käyttäjän luotettavuuteen vaikuttavat tekijät virtuaaliyhteisössä

Ohjaajan nimi:

Laura Lappalainen

Tutkinto:

Kauppatieteiden maisteri

Oppiaine:

Tietotekniikka

Koulutusohjelma:

Teknisen viestinnän koulutusohjelma

Opintojen aloitusvuosi:

2008

Tutkielman valmistumisvuosi:

2014

Sivumäärä: 69

TIIVISTELMÄ:

Verkossa toimivien virtuaaliyhteisöjen suosio on kasvanut samaa vauhtia kuin Internetin käyttö on yleistynyt. Nykyään monet virtuaaliyhteisöt toimivat merkittävinä tiedonjakelukanavina ja yhdistävät lukuisia ihmisiä yli kulttuuristen ja maantieteellisten rajojen. Ongelmaksi kuitenkin muodostuu se, että Internetin mahdollistama anonymiteetti hämärtää tietämystä siitä, kuka joku yhteisön jäsenistä oikeasti on ja kuinka paljon häneen voi luottaa.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mistä tekijöistä käyttäjän luotettavuus muodostuu virtuaaliyhteisöissä. Tutkimuksessa halutaan erityisesti huomioida virtuaaliyhteisöt, joissa luottamus on merkittävä tekijä. Tästä syystä tutkimuskohteeksi on valittu kirjekavereiden etsimiseen tarkoitettu virtuaaliyhteisö Interpals.

Tutkielmassa tarkastellaan, miten luottamus käyttäytyy kasvotusten tapahtuvassa kanssakäymisessä ja miten se eroaa, kun siirrytään virtuaaliseen ympäristöön. Tutkimuksen tavoitteen toteuttamiseksi Interpals-sivuston käyttäjiltä kerättiin ensin luottamukseen liittyvää tietoa lomakekyselyllä. Tämän jälkeen kyselyn vastauksista etsittiin toistuvia teemoja ja kytköksiä luottamukseen. Lomakekyselystä saatuja tietoja tarkennettiin avoimien haastattelujen avulla, kiinnittäen erityishuomiota toistuviin teemoihin. Haastatteluista saadut henkilökohtaiset kokemukset yhdistettiin teoriaan.

Tutkimusaineistoa analysoimalla saatiin selville useita eri tekijöitä, joilla on mahdollinen vaikutus käyttäjän luotettavuuteen. Nämä tekijät voidaan ryhmitellä käyttäjän profiiliin, aikaisempiin kokemuksiin tai kommunikaatioon perustuviin tekijöihin. Tekijöitä tarkastellessa, käyttäjien välisen samankaltaisuuden merkitys luottamuksen muodostumisessa nousi vahvasti esiin. Tietämällä mistä eri tekijöistä käyttäjän luottamus voi muodostua virtuaaliyhteisössä, voidaan paremmin ymmärtää miksi hän luottaa tiettyihin käyttäjiin kyseisessä yhteisössä.

AVAINSANAT: Luottamus, virtuaaliyhteisö

UNIVERSITY OF VAASA**Faculty of Technology****Author:**

Tuomas Auronen

Topic of the Master's Thesis:

Käyttäjän luotettavuuteen vaikuttavat tekijät virtuaaliyhteisössä

Instructor:

Laura Lappalainen

Degree:

Master of Science in Economics and Business Administration

Major subject:

Computer Science

Degree Programme:

Degree Programme in Technical Communication

Year of Entering the University:

2008

Year of Completing the Master's Thesis: 2014**Pages:** 69

ABSTRACT:

The popularity of virtual communities operating on the Internet has increased at the same speed as the use of Internet has increased. These days many virtual communities operate as significant information exchange platforms and connect countless people regardless of cultural or geographical borders. The problem is however, that the anonymity Internet provides obscures knowledge about who some member of the community really is and how much he can be trusted.

The objective of this study is to find out, which factors affect the trustworthiness of a user in virtual communities. Virtual communities where trust is a significant factor are taken into special consideration in this study. Because of this, Interpals is chosen as a research subject. Interpals is a site specializing in finding penpals for people.

Prior to research, information about the behavior of trust in face-to-face communication and how the behaviour differs in virtual environment was collected. In order to reach the objective of the study, information about trust was collected from the members of Interpals via survey. After this, the data provided by the survey was searched for recurring themes and connections to trust. The data collected by the survey was expanded by interviewing users – paying special attention to the recurring themes. The personal experiences collected with interviews were connected to the theoretical part of this study.

By analyzing the research material, factors with a possible effect on user trustworthiness were discovered. These factors were organized in different categories: those that are based on the profile of the user, those that are based in previous experiences and those that are based in communication. The significance of similarity between users came up strongly during the analysis of results. By knowing what factors user's trustworthiness is built from, we can better understand why he trusts certain people.

KEYWORDS: Trust, virtual community

1. JOHDANTO

Tekniikan kehityksen myötä merkittävä osa ihmisten välisestä sosiaalisesta kanssakäymisestä on siirtynyt sähköiseen muotoon. Ihmiset ovat muodostaneet verkossa erilaisia virtuaaliyhteisöjä, joissa he voivat kommunikoida keskenään. Näissä yhteisöissä ongelmaksi voi kuitenkin muodostua se, että Internetin mahdollistama anonymiteetti hämärtää tietämystä siitä, kuka joku yhteisön jäsenistä oikeasti on ja kuinka paljon häneen voi luottaa. Tämä on huomionarvoinen seikka etenkin yhteisöissä, joissa luottamus muihin jäseniin on tärkeää.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää mistä tekijöistä virtuaaliyhteisön käyttäjälle muodostuu käsitys siitä, onko joku toinen käyttäjä luotettava vai ei. Tässä tutkimuksessa keskityn erityisesti virtuaaliyhteisöihin, joissa luottamus on korostuneessa asemassa. Tutkimuskohteeksi valitsin interpals.net -sivuston, jonka koin olevan esimerkki tämänkaltaisesta virtuaaliyhteisöstä. Interpals on kansainvälinen sivusto, jonka tarkoitus on auttaa ihmisiä etsimään kirjeenvaihtokavereita ja samalla toimia heidän keskustelukanavanaan.

Luottamus on tärkeä piirre virtuaaliyhteisöissä ja sillä voi olla merkittävä vaikutus virtuaaliyhteisön toimintaan. Luottamuksen merkitys virtuaaliyhteisössä on suhteellista ja se vaihtelee riippuen virtuaaliyhteisön tarkoituksesta. Esimerkiksi elokuvien arvosteluun keskittyvässä virtuaaliyhteisössä luottamuksella ei välttämättä ole niin suurta merkitystä, sillä valheellisen tiedon saaminen johtaa todennäköisesti vain huonoon elokuvavalintaan. Sen sijaan esimerkiksi yösijan etsiminen vieraan ihmisen luota couchsurfing-yhteisön avulla asettaa jo paljon suuremman merkityksen luottamukselle.

Tutkimalla luottamuksen muodostumista ja sen vaikutusta virtuaaliyhteisöissä, pyrin kartuttamaan yleistä tietämystä virtuaaliyhteisöistä ja siten antamaan oman panokseni niiden kehittämiseksi. Parempi ymmärrys luottamuksen muodostumisesta virtuaaliyhteisöissä toivon mukaan johtaa siihen, että virtuaaliyhteisöjen alustojen kehityksessä pystytään tekemään ratkaisuja, jotka antavat yhteisön jäsenelle paremmat työkalut luottamuksen muodostamiseen. Parantunut luottamus johtaa parempaan käyttökokemukseen ja siten sen voidaan luonnollisesti nähdä parantavan kyseistä virtuaaliyhteisöä.

Tutkimuksen ymmärtämisen kannalta on oleellista tietää ainakin, mitä virtuaaliyhteisöllä tarkoitetaan. Virtuaaliyhteisöjen viestintää tutkinut Miia Kosonen (2008: 72) määrittelee virtuaaliyhteisön seuraavasti: “A virtual community is an online network in which people with common needs interact around a shared practice on an on-going basis, and in which the interaction is at least partially supported by conversational technologies.” Kososen mukaan virtuaaliyhteisö on siis Internetissä oleva verkosto, jossa samat tarpeet omaavat ihmiset ovat toistuvasti vuorovaikutuksessa keskenään jaetun käytännön varjolla, ja jossa vuorovaikutus on ainakin osittain keskustelutekniikoiden tukema.

Virtuaaliyhteisön voi määritellä myös seuraavasti: “Virtual communities can be defined as groups of people with common interests and practices that communicate regularly and for some duration in an organized way over the Internet through a common location or mechanism” (Ridings, Gefen & Arinze 2002: 273). Virtuaaliyhteisöt voidaan siis määritellä ihmisryhmiksi, joilla on samat kiinnostuksen kohteet sekä käytännöt ja jotka kommunikoivat säännöllisesti sekä organisoidusti keskenään Internetin välityksellä samassa paikassa tai samalla mekanismilla.

Molemmissa määritelmässä korostuvat samat asiat, vaikka ne ovatkin ilmaistu eri tavalla. Näistä määritelmistä voidaan muodostaa yksi yhdistetty määritelmä: Virtuaaliyhteisö on joukko ihmisiä, joilla on samat tarpeet tai kiinnostukset ja jotka kommunikoivat keskenään toistuvasti Internetissä olevalla alustalla.

Tutkimuksen ymmärtämisen kannalta toinen tärkeä ilmiö on luottamus. Oxfordin sanakirjan mukaan luottamus tarkoittaa vahvaa uskoa jonkin asian tai jonkin henkilön uskottavuuteen, todenperäisyyteen tai taitoon. Lisämääritelmänä kerrotaan, että luottamus on myös jonkin toteamuksen todenperäisyyden hyväksymistä ilman todisteita tai tutkimusta. (Oxford Dictionaries 2014.) Tämän tutkimuksen yhteydessä luottamus koskee nimenomaan henkilöihin kohdistuvaa luottamusta. Oxfordin sanakirjan lisämääritelmä siitä, että hyväksyy jonkin toteamuksen todenperäisyyden ilman todisteita tai tutkimusta on varsin kuvaava määritelmä tässä yhteydessä. Tavanomaisen virtuaaliyhteisön päätehtävä on mahdollistaa tiedon vaihto ja tämä toteutuu usein lyhyiden tekstipohjaisten viestien avulla. Jokaista näistä viesteistä voi pitää toteamuksena.

Tavanomaisessa virtuaaliyhteisössä esillä olevan tiedon määrä on suuri ja toteamuksien määrä lukuisa. Kenenkään käyttäjän ei voida realistisesti olettaa ottavan selvää jokaisen toteamuksen todenperäisyyttä. Voidaan siis olettaa, että normaalilla käyttäjällä on lähtökohtaisesti jo jonkinlainen luottamus muihin virtuaaliyhteisön jäseniin – vaikka se luottamus muodostuisikin pelkästään ajan tai muiden resurssien puutteesta. Toteamuksien välillä on myös tärkeyseroja. Jotkin toteamukset ovat muita merkittävämpiä ja vaativat korkeampaa luottamustasoa. Luottamusta ei siis pitäisi nähdä binäärisenä kyllä-tai-ei –jaotteluna, vaan tapauskohtaisesti asettuvana tasoluokituksena.

Luottamus on toki olennaista muutenkin kuin vaan toteamuksien todenperäisyyksien arvioinnissa. Monissa tapauksissa Internetissä luotujen kontaktien kanssa tulee tilanteita, jolloin luottamuksen merkitys korostuu ja käyttäjä joutuu arvioimaan, kuinka paljon toiseen henkilöön voi luottaa. Tällaisia tilanteita voi olla esimerkiksi oman kuvan jakaminen, oman osoitteen jakaminen tai tapaaminen kasvotusten. Näissä tilanteissa luottamusta ei voi arvioida suorien toteamusten perusteella, vaan kyse on kokonaisvaltaisen luottamuksen arvioinnista. Tämänkaltaista tilannetta voidaan ajatella sanattomana toteamuksena, jonka toinen henkilö antaa luonteellaan.

Luottamus on ilmiö, joka ilmenee virtuaaliyhteisössä parhaiten siitä, miten normaalit käyttäjät suhtautuvat toisiinsa. Tästä syystä tämä tutkimus on luonteeltaan laadullinen ja pyrkii tuomaan esiin käyttäjän näkökulman luottamuksesta. Tarkastelemalla luottamusta käyttäjän näkökulmasta, voidaan nähdä miten luottamus ilmenee käytännössä ja siten päästään lähemmäksi luottamuksen kokonaisvaltaista ymmärtämistä. Tämän saavuttamiseksi aineistoa kerätään lomakekyselyillä ja avoimilla haastatteluilla.

Lomakekyselystä saatuja tietoja verrataan teoriaosuudessa luotuihin olettamuksiin ja tarkastellaan, tukevatko kyselyn tulokset aikaisempia olettamuksia. Avoimien haastattelujen tarkoituksena on tarkentaa lomakekyselyn avulla saatuja vastauksia ja tuoda esiin perusteluja näille vastauksille. Avoimien haastattelujen tarkoituksena on myös tuoda esiin henkilökohtaisia tarinoita käyttäjiltä ja paljastaa uusia asioita luottamuksesta, joita teoreettisessa viitekehysessä tai lomakekyselyssä ei tullut ilmi. Haastateltavien tarinoista lisäksi poimitaan relevantteja teemoja ja yhdistetään ne teoriaan. Aineiston analysoinnissa hyödynnetään pääasiallisesti narratiivista analyysiä.

Luvussa kaksi tarkastellaan luottamusta ilmiönä ja luvussa kolme puolestaan virtuaaliyhteisöä ilmiönä ja sitä miten luottamus käyttäytyy virtuaaliyhteisössä. Luvussa neljä esitellään aineisto, aineistonhankintamenetelmät ja aineiston analysointimenetelmät. Luvussa viisi esitellään tutkimusmenetelmät ja luvussa kuusi tutkimustulokset. Luvussa seitsemän tehdään yhteenveto tutkielmasta.

2. LUOTTAMUS

Johdannossa saimme luottamukselle jo Oxfordin sanakirjasta määritelmän: ”vahva usko jonkin asian tai jonkin henkilön uskottavuuteen, todenperäisyyteen tai taitoon”. Luottamus on kuitenkin monimuotoinen ilmiö ja sille löytyy muitakin määritelmiä. Eri määritelmien soveltuvuus riippuu täysin tilanteesta ja tarkastelijan näkökulmasta. Tässä luvussa käydään lävitse mistä tekijöistä luottamuksen voidaan nähdä muodostuvan, miten riski vaikuttaa luottamukseen, miten kulttuurilliset tekijät vaikuttavat luottamukseen, miten luottamussuhde kehittyy ja mitkä tekijät vaikuttavat itse luottamuspäätökseen. Lisäksi käyn lävitse erilaisia luottamustyyppisiä ja luottamuksen eri piirteitä.

Psykologiassa luottamus nähdään yleisesti mielentilana, jossa luottava henkilö asettuu haavoittuvaiseksi luotettavalle henkilölle luotettavan henkilön aikomuksiin tai käytökseen kohdistuvien positiivisten odotusten vuoksi (Kramer 1999: 571; Rousseau, Sirkin, Burt & Camerer 1998: 394–395). Luottamuksella nähdään psykologiassa olevan kolme eri puolta: tunteellinen, kognitiivinen ja käytökseen liittyvä luottamus (Beatty, Reay, Dick & Miller 2011: 4). Nämä esitellään tarkemmin luvussa 2.3.

Sosiologiassa luottamus nähdään vedonlyöntinä luotettavan henkilön tulevista mahdollisista teoista (Sztompka 1999: 25). Luottamusta katsotaan kahdesta eri näkökulmasta: yksilön näkökulmasta ja yhteiskunnan näkökulmasta. Yksilönäkökulmasta sosiologian määritelmä on psykologian määritelmän kaltainen ja myös pitää luottavan henkilön haavoittuvuutta tärkeänä tekijänä (Rousseau ym. 1998: 394–395). Yhteiskunnallisella tasolla luottamus nähdään sosiaalisten ryhmien omaisuutena. (Sherchan, Nepal & Paris 2013: 5.)

Molemmissa edellämainituista näkemyksistä luottamuksesta on kaksi yhteistä tekijää: keskinäinen riippuvuus ja riski. Keskinäisellä riippuvuudella tarkoitetaan sitä, että molempien osapuolten intressit ovat samat ja niitä ei voi saavuttaa luottamatta toisiinsa. Riskillä tarkoitetaan epävarmuutta toisen puolen aikomuksia kohtaan. Suhdetta ei voi kutsua luottamussuhteeksi ilman riskiä, sillä tarve luottamukselle herää ainoastaan riskialttiissa tilanteessa. (Mayer, Davis & Schoorman 1995: 710–711; Sherchan ym. 2013: 6.)

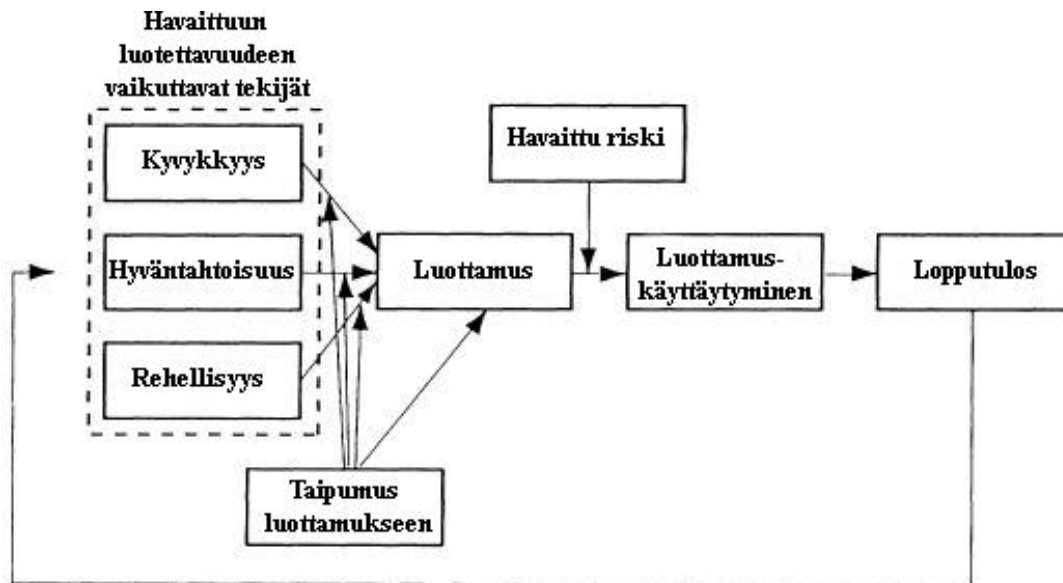
Riski on niin olennainen osa luottamusta, että joissakin tutkimuksissa niistä on puhuttu samana asiana (Williamson 1993: 463). Mayer, Davis ja Schoorman (1995: 712) määrittävät luottamuksen henkilön halukkuudeksi asettua haavoittuvaiseksi toisen osapuolen teoille siinä uskomuksessa, että tämä toinen osapuoli suorittaa tietyn toimenpiteen, joka on luottavalle henkilölle tärkeä. Määritelmässä on lisäksi olennaista se, että luottavalla osapuolella ei välttämättä ole mahdollisuutta tarkkailla tai hallita toista osapuolta. Itsensä asettaminen haavoittuvaiseksi voidaan nähdä riskin ottamisena. Luottamus ei kuitenkaan itsessään ole riskin ottamista, vaan halukkuutta ottaa riski. Luottamus sen sijaan johtaa luottamuskäyttäytymiseen, joka edellyttää riskin ottamista. Luottamuskäyttäytyminen puolestaan on luottamuksen muoto, joka on viety jo käytäntöön. (Mayer ym. 1995: 712, 724.)

Luottamuksen määrä vaikuttaa siihen, kuinka paljon riskejä luottava osapuoli on valmis ottamaan. Luottamukseen liittyvää riskiä arvioidessa luottava henkilö joutuu ottamaan huomioon sekä hyvän, että huonon lopputuloksen todennäköisyydet. Mayer, Davis ja Schoorman (1995: 726) esittävät, että luottamuspäätöstä tehtäessä luottava henkilö vertaa tilanteeseen liittyvän luottamuksen tasoa tilanteeseen liittyvän havaitun riskin tasoon. Jos luottamuksen taso on korkeammalla kuin havaitun riskin taso, luottava henkilö aloittaa luottamuskäyttäytymisen. Jos taas havaitun riskin taso on korkeampi, luottava henkilö ei aloita luottamuskäyttäytymistä. Se, että ottaako luottava henkilö tietyn riskin riippuu siis tilanteeseen liittyvästä havaitusta riskistä ja luottavan henkilön luottamuksesta luotettavaan henkilöön. (Mayer ym. 1995: 725–726.)

2.1. Luottamuksen muodostuminen

Mayer, Davis ja Schoorman (1995: 715) listaavat luottamusmallissaan (ks. kuva 1) kolme eri piirrettä, joiden perusteella henkilön luotettavuutta arvioidaan. Nämä piirteet ovat kyvykkyys, hyväntahtoisuus ja rehellisyys. Kyvykkyydellä tarkoitetaan henkilön mahdollisuutta vaikuttaa tietyllä toimialueella. Kyvykkyys koostuu henkilön taidoista, erityispiirteistä ja hänen pätevyydestään. Kyvykkyydestä puhutaan tapauskohtaisesti, sillä henkilö voi samaan aikaan olla kyvykäs tietyssä asiassa ja täysin kyvytön toisessa asiassa. Hyväntahtoisuudella tarkoitetaan sitä, kuinka suuressa määrin luotettavan henkilön uskotaan haluavan luottavan henkilön parasta. Hyväntahtoisuus ilmaisee, että luotettavalla henkilöllä on erityinen ja luonteeltaan positiivinen sidos luottavaan henkilöön. Rehellisyydellä tarkoitetaan sitä, että luotettavan henkilön koetaan

noudattavan periaatteita, joita luottava henkilö pitää hyväksyttävinä. Henkilön aikaisempien tekojen yhdenmukaisuus, muiden osapuolten mielipiteet henkilöstä, uskomus henkilön oikeudenmukaisuudesta ja se miten hyvin henkilön teot vastaavat hänen sanojaan, vaikuttavat kaikki siihen millaiseksi henkilön rehellisyys koetaan. (Mayer ym. 1995: 717–720.)



Kuva 1. Mayerin, Davisin ja Schoormanin (1995) luottamusmalli.

Kyvykkyys, hyväntahtoisuus ja rehellisyys ovat kaikki kolme tärkeitä tekijöitä luottamuksen määrittämisessä. Ne ovat myös yhteydessä toisiinsa, vaikkakin niiden suhteet voivat vaihdella toisistaan riippumatta, sillä kaikki kolme niistä tarjoavat uniikin perspektiivin, jonka näkökulmasta henkilön luotettavuutta tarkastellaan. Luotettavuus tulisi nähdä jatkumona, jossa kyvykkyuden, hyväntahtoisuuden, rehellisyyden ja niiden kautta luotettavuuden arvo voi vapaasti vaihdella, sen sijaan että luotettava henkilö olisi joko luotettava tai epäluotettava. Jos henkilön nähdään omaavan kaikki kolme piirrettä, kyseisen henkilön voidaan arvella olevan erityisen luotettava. Yhdenkin näistä puuttuminen voi kuitenkin merkittävästi heikentää luottamusta, vaikka kahden muun taso olisikin korkealla. Riippuen tilanteesta, henkilö voidaan myös nähdä luotettavana, vaikka ainoastaan yhden piirteen taso olisi korkealla. (Mayer ym. 1995: 720–724.)

Se, että nähdäänkö henkilö luotettavana tilanteessa, jossa luottamus ei edellämainittujen kolmen tekijän puolesta ole täysin varmaa, määräytyy tapauskohtaisesti ja riippuu

luottavan henkilön taipumuksesta luottamukseen. Taipumus luottamukseen on yksilöllistä ja tarkoittaa sitä, kuinka paljon henkilö on valmis luottamaan toiseen osapuoleen ilman kattavaa tietoa tästä henkilöstä. Taipumus luottamukseen myös määrää kuinka suuri henkilön alkuluottamus on toisia henkilöitä kohtaan, joiden kyvykkyydestä, hyvántahtoisuudesta tai rehellisyydestä ei vielä ole tietoa. Kun näistä kolmesta tekijästä on tietoa, taipumus luottamukseen voi myös vahvistaa niiden vaikutusta ja siten positiivisesti korostaa henkilön oletettua luotettavuutta. (Mayer ym. 1995: 715–716, 721–724.)

Mayerin, Davisin ja Schoormanin (1995: 722) mukaan luottamussuhteen alkuvaiheessa, kun osapuolilla ei vielä ole tietoa toisen luotettavuudesta, luottava henkilö voi hankkia tietoa luotettavan henkilön rehellisyydestä kolmannen osapuolen lähteistä ja tarkkailemalla, jolloin tietoa saadaan ilman suoraa kanssakäymistä luotettavan henkilön kanssa. Tähän viitaten he esittävät, että rehellisyyden vaikutus luottamuksen muodostumiseen on korkeimmillaan luottamussuhteen alkuvaiheessa. Luottamussuhteen kehittyessä osapuolet ovat kanssakäymisessä keskenään ja luottava osapuoli saa tietoa luotettavan henkilön hyvántahtoisuudesta, jolloin sen merkitys kasvaa. Tästä johtuen oletetun hyvántahtoisuuden merkitys luotettavuuden muodostumisessa kasvaa ajan myötä luottamussuhteen kasvaessa.

Luottamuksen muodostumisen kannalta oleellista on luottamustiedon kerääminen toisesta osapuolesta. Yksi parhaimpia työkaluja tähän on kommunikaatio. Kommunikointi luo yhteistyösuhteita, antaa tärkeitä tietoa toisen henkilön luonteesta, luo pohjan yhteisten arvojen kehittämiseksi ja rohkaisee jatkuvaan kanssakäymiseen. Kommunikoinnin aikana molemmat osapuolet saavat tietoa toisistaan, joka edesauttaa yhteisen luottamuksen muodostumista. Kommunikointi myös luo pohjan jatkuvalle kanssakäymiselle, jonka kautta henkilöt huomaavat toisissaan samankaltaisuuksia, vahvistaen luottamuksen tunnetta. (Gibson & Manuel 2003: 69.)

Kommunikoinnin tärkeys luottamuksen muodostumisessa tuli esiin myös Jarvenpaan ja Leidnerin (1998) tutkimuksessa. Virtuaalitiimeihin keskittyneessä tutkimuksessa ilmeni, että ryhmissä, joissa luottamustaso oli korkea, kommunikointiin enemmän ja kommunikaatio oli säännönmukaista.

Käsitys luotettavan henkilön luotettavuudesta muuttuu samalla kun luottava ja luotettava osapuoli ovat kanssakäymisissä keskenään ja luotettavasta osapuolesta

saadaan enemmän tietoa. Mayerin, Davisin ja Schoormanin (1995: 728) mukaan kyvykkyyteen, hyvántahtoisuuteen ja rehellisyyteen vaikuttavat myös aiempien luottamuskäyttäytymisten tulokset. Jos luottamuspäätös johtaa hyvään lopputulokseen, luotettava henkilö nähdään entistä luotettavampana. Huono lopputulos puolestaan vähentää henkilön luotettavuutta. Tilanne määrää sen, mikä tai mitkä näistä kolmesta tekijästä muuttuu ja siten vaikuttaa luotettavuuteen.

2.2. Luottamustyytit

Luottamus voi pohjautua eri asioihin ja siitä voidaan erotella eri piirteitä riippuen tarkastelijan näkökulmasta. Seuraavana on lueteltu eri luottamustyyttejä ja samalla luottamuksen piirteitä, joita luottamukseen liittyvässä tutkimuksessa on esiintynyt.

Laskelmallinen luottamus on luottamustyyppi, jota on käytetty erityisesti taloustieteiden piirissä. Tylerin ja Degoeyn 1990-luvun puolivälissä tekemässä tutkimuksessa laskelmallinen luottamus määritetään laskelmoinnin tulokseksi, jossa luottava osapuoli yrittää maksimoida osuutensa interaktiossa. **Suhteellisessa luottamuksessa** luottamus rakentuu ajan kuluessa luottavan henkilön ja luotettavan henkilön ollessa kanssakäymisessä keskenään. Aikaisempien kanssakäymisten luottamus johtaa positiivisiin odotuksiin luotettavan henkilön aikeista. Tämänkaltaisen luottamus perustuu tietoon, jota luottava osapuoli saa luottamussuhteen sisältä. Tietojenkäsittelytieteissä tämänkaltaista luottamusta nimitetään suoraksi luottamukseksi. (Rousseau ym. 1998: 399; Sherchan ym. 2013: 6.)

Tunteellinen luottamus on luottamusta, joka perustuu luottavan henkilön kokemuksiin vahvoihin tunteisiin. Ominaista tunteelliselle luottamukselle on, että luottamussuhteen osapuolten välillä on tunnesidos, jonka rikkominen aiheuttaa tunteellista vahinkoa kaikille osapuolille. Tunteellinen luottamus on yleisintä läheisissä henkilöiden välisissä suhteissa, kuten ystävyys- ja rakkaussuhteissa. **Kognitiivinen luottamus** puolestaan on luottamusta, joka perustuu tunteiden sijasta järkeen ja rationaalisuuteen. Nykyään väestönkasvusta johtuen aiempaa suurempi osa luottamussuhteista perustuu kognitiiviseen luottamukseen. Tämä johtuu siitä, että yhteisöt kasvavat ja ihmiset joutuvat muodostamaan aiempaa enemmän luottamussuhteita. Monia näistä suhteista ei kuitenkaan mielletä tarpeeksi tärkeiksi, että niiden kehittämiseen käytettäisiin aikaa. Tämän johdosta näihin luottamussuhteisiin ei pääse muodostumaan tunnepohjaista

luottamusta. Suuri osa päivittäisistä luottamussuhteista perustuu myös kognitiiviseen luottamukseen. Esimerkiksi luottamus siihen, että kaupasta ostettava tuote on sitä, mitä sen kuuluukin olla, perustuu kognitiiviseen luottamukseen. (Lewis & Weigert 1985: 971–973.)

Institutionaalinen luottamus on luottamusta, joka perustuu ympäristöön, jossa yhteistyötä rohkaistaan ja huonosta käytöksestä rangaistaan. Ominaista tälle luottamustyyppille on se, että jos luottamusta tukeva instituutio romahtaa, luottamuskin romahtaa. Yksinkertainen esimerkki tästä on yritys ja sen työntekijät. Toisille tuntemattomat työntekijät voivat luottaa toisiinsa työasioissa, sillä he voivat luottaa molempien noudattavan työpaikan sääntöjä. (Lewis & Weigert 1985: 973–974.)

Sääntöihin perustuva luottamus on hieman samankaltainen luottamustyyppi, kuin institutionaalinen luottamus. Erona on kuitenkin se, että se ei perustu rangaistuksen pelkoon. Sen sijaan sääntöihin perustuvan luottamuksen idea on siinä, yhteisön jäsenillä on yhteisymmärrys säännöistä ja niiden noudattamisesta. Kun henkilö voi luottaa siihen että toinen yhteisön jäsen noudattaa yhteisiä sääntöjä, hän kokee tämän henkilön luotettavimpana. (Kramer 1999: 579.)

Kolmannen osapuolen lähteisiin perustuva luottamus on luottamusta, joka on muodostettu kolmannen osapuolen lähteistä saaduista tiedoista. Tämänkaltaisen luottamustieto on monesti virheellistä, sillä ihmiset eivät ole objektiivisia ja ovat taipuvaisia kertomaan mitä he uskovat luottavan osapuolen haluavan kuulla. **Historiaan perustuva luottamus** pohjautuu henkilöiden välisiin aikaisempiin interaktioihin. Luottamuspäätöstä tehtäessä luottava henkilö voi hyödyntää historiaa ja saada tietoa toisen henkilön luonteesta, aikomuksista ja motiiveista. Näistä luottava henkilö voi luoda käsityksen toisen henkilön luotettavuudesta ja arvioida hänen tulevaa käyttäytymistään. (Kramer 1999: 575–577.)

Luottamus voi myös perustua erilaisiin luokitteluihin, joilla ihmisiä voidaan jakaa kategorioihin. Nimittäin **kategorinen luottamus** perustuu siihen, että luotettava henkilö kuuluu johonkin sosiaaliseen tai organisationaaliseen kategoriaan. Kategorinen luottamus ei ole tiukkaan rajattu, sillä se voi kohdistua tiettyä virkaa kohtaan tai vaikka kokonaista sukupuolta kohtaan. Kategorinen luottamus on riippuvainen siitä, kuinka luotettavaksi luottava henkilö kokee tiettyyn kategoriaan kuuluvat henkilöt. **Rooleihin perustuva luottamus** on ikään kuin kategorisen luottamuksen alalaji, sillä myös se perustuu kategorioihin, mutta on tarkemmin määritelty koskemaan vain erilaisia rooleja.

Kategorioihin ja rooleihin perustuvat luottamuksen helpottavat tuntemattomien henkilöiden luotettavuuden arvioimista ilman tietoa, mutta ne myös helposti jäävät muuntyyppisten luottamuksien varjoon, jos luotettavasta henkilöstä saadaan luottamukselle relevanttia tietoa. (Kramer 1999: 577–578.)

Tyler (2003: 562) määrittää omaksi luottamustyyppikseen **motiiviperäisen luottamuksen**. Motiiviperäinen luottamus perustuu siihen, että luottava henkilö luottaa toiseen henkilöön, koska hän arvelee tämän motiivien olevan hyvántahtoisia. Esimerkkinä tästä on luottamus lääkäriin. Vastaavasti Lewis ja Weigert (1985: 972–977) määrittävät omaksi luottamustyyppikseen **käytökseen liittyvän luottamuksen**. Tämä on luottamusta, jota henkilö tuo ilmi käytöksellään. Se, että lasketaanko tämä omaksi luottamustyyppikseen on kyseenalaista, sillä se tarkoittaa samaa asiaa kuin aiemmassa riskiä käsittelevässä luvussa mainittu luottamuskäyttäytyminen. Lewis ja Weigert myös itse toteavat, että käytökseen liittyvää luottamusta ei kaikissa tilanteissa voi edes kutsua luottamukseksi ja se tulisikin enemmän määritellä luottamuksen tilannekohtaiseksi aktivoitumiseksi.

Lisäksi omaksi luottamustyyppikseen voi myös määrittää **luonteenomaisen luottamuksen**, joka perustuu aikaisemmin määriteltynä taipumukseen luottaa. Tämänkaltaisen luottamus ei ole riippuvainen siitä, omaako luottava henkilö tietoa luotettavasta henkilöstä, vaan se on ainoastaan riippuvainen luottavan henkilön luonteesta. (Kramer 1999: 575, Sherchan ym. 2013: 7; Tyler 2003: 562.)

Luottamus voi samaan aikaan toki omaksua useammankin näistä piirteistä. Lewis ja Weigert (1985: 972) selventävät, että luottamussuhteet yleensä perustuvat osittain sekä tunteelliseen luottamukseen, että kognitiiviseen luottamukseen. Pelkästään tunteisiin pohjautuva luottamus olisi silkkää sokeata uskoa ja pelkästään järkeen pohjautuva luottamus olisi kylmän laskelmoivaa. Möllering (2001: 413) huomauttaa, että sitä tärkeämpää, mihin luottamustyyppiin luottamus perustuu, on se, että luottamus perustuu hyviin syihin.

2.3. Luottamuksen piirteitä

Luottamuksesta voidaan eritellä eri piirteitä. Sherchan, Nepal ja Paris (2013: 8–10) tutkivat luottamukseen liittyvää kirjallisuutta ja listasivat luottamuksen piirteiksi

seuraavat: kontekstisidonnaisuus, dynaamisuus, leviävyys, siirtymättömyys, käsiteltävyys, subjektiivisuus, epäsymmetrisyys, itseänsä vahvistavuus ja tapahtumaherkkyys.

Kontekstisidonnaisuus tarkoittaa sitä, että luottamus on aina tilannekohtaista. Jokin henkilö voi olla tietyssä tilanteessa luotettava ammattitaitonsa johdosta, mutta toisessa tilanteessa sama henkilö ei välttämättä enää olekaan yhtä luotettava. (Sherchan ym. 2013: 8.) **Dynaamisuus** tarkoittaa sitä, että luottamustaso vaihtelee uusien kokemusten myötä ja rappeutuu ajan kuluessa (Mayer ym. 1995: 728; Sherchan ym. 2013: 8). Uudet kokemukset ovat vanhoja tärkeämpiä, sillä vanhat kokemukset saattavat muuttua epäolennaisiksi ajan kuluessa (Sherchan ym. 2013: 8.)

Leviävyys tarkoittaa sitä, että luottamus tiettyä henkilöä kohtaan voi levitä sosiaalisten kytkösten kautta. Esimerkki luottamuksen leviävyyden toimintaperiaatteesta: Henkilö A ei tunne henkilöä B laisinkaan, mutta luottaa silti jokseenkin häneen koska henkilö C luottaa henkilöön B ja henkilö A luottaa henkilöön C. **Siirtymättömyys** liittyy osittain leviävyyteen. Vaikka luottamus leviää edellämainitulla tavalla, sama kahden henkilön välillä oleva luottamus ei kuitenkaan siirry uusien henkilöiden välille. (Sherchan ym. 2013: 8–9.)

Käsiteltävyys tarkoittaa sitä, että luottamuksen leviävyyden avulla luottamustietoa voidaan käsitellä. Henkilö voi saada hänelle tuntemattoman henkilön luotettavuudesta tietoa sosiaalisten kytkösten kautta. Ongelma tulee kuitenkin, jos eri henkilöiltä saatu tieto on ristiriitaista. Tämänkaltaisessa tilanteessa luottamustiedon käsiteltävyys tulee tarpeeseen, sillä ristiriitaista tietoa vastaanottanut henkilö voi pohtia eri lähteistä tulleiden tietojen painoarvoa ja päättää tulisiko kyseiseen tuntemattomaan henkilöön luottaa. **Subjektiivisuus** tarkoittaa sitä, että henkilön oletettu luotettavuus vaihtelee riippuen siitä, kenen henkilön näkökulmasta tarkastelee. Jonkun henkilön mielipiteet saattavat vaikuttaa toisten mielestä aina luotettavilta ja toisten mielestä ei niin luotettavilta, jolloin tämän henkilön mielipiteiden luotettavuus on subjektiivista. (Sherchan ym. 2013: 9.)

Epäsymmetrisyys tarkoittaa sitä, että henkilö voi luottaa toiseen henkilöön enemmän tai vähemmän kuin tämä toinen henkilö luottaa häneen takaisin. Epäsymmetrisyys johtuu eroista ihmisten havainnoissa, mielipiteissä, uskomuksissa ja odotuksissa. (Sherchan ym. 2013: 9–10.) **Itseänsä vahvistavuus** tarkoittaa sitä, että

luottamuskäyttäytyminen ruokkii itseään. Henkilöt, jotka luottavat toisiinsa viihtyvät keskenään ja seurauksena luottamus kasvaa entisestään. Vastaavasti henkilöt, joiden välinen luottamus on alhaista, välttävät kanssakäymistä keskenään ja siten heidän välinen luottamus laskee entisestään. **Tapahtumaherkkyys** tarkoittaa sitä, että luottamusta ei ole helppoa rakentaa, mutta se on helppo tuhota. (Sherchan ym. 2013: 9–10; Yu & Singh 2000: 160.) Deutschin vuoden 1958 tutkimuksessa todetaan, että yksikin teko voi rikkoa luottamuksen (Kanawattanachai & Yoo 2002: 192).

2.4. Luottamussuhteen kehittyminen

Hung, Dennis ja Robert (2004: 4) tutkivat luottamuksen käyttäytymistä virtuaalisissa ryhmissä ja huomasivat luottamuksen käyttäytyvän eri tavalla sen mukaan, kuinka pitkälle luottamussuhde oli edennyt. He näkivät luottamuksen muodostuvan kolmen eri kanavan kautta.

Ensimmäistä kertaa tavatessaan henkilöt eivät tunne toisiaan ja heiltä puuttuu luottamuksen kannalta relevanttia tietoa toisesta osapuolesta. Tästä syystä he yrittävät kerätä ympäristöstä vihjeitä toisen osapuolen luotettavuudesta, ja luottamus voi pitkälti perustua oletuksiin. Tämän kanavan luottamuksen muodostus perustuu Roderick M. Kramerin 90-luvun loppupuolella esittämiin muodostamistapoihin: kolmannen osapuolen lähteistä muodostuva luottamus, taipumus luottamukseen, sääntöihin perustuva luottamus, kategorioihin perustuva luottamus ja rooleihin perustuva luottamus. (Hung ym. 2004: 4.)

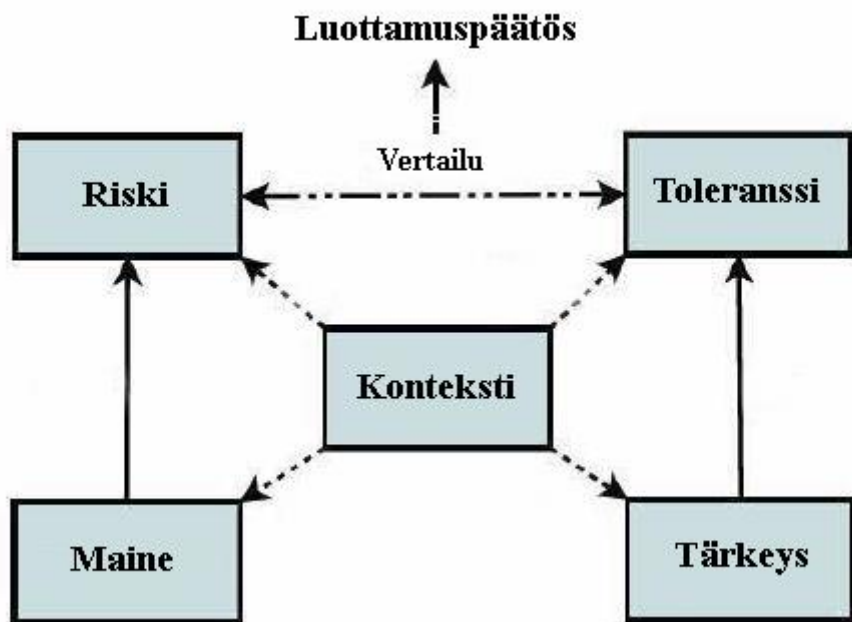
Kun henkilöt ovat viettäneet aikaa keskenään ja keränneet luottamuksen kannalta relevanttia tietoa, heille avautuu mahdollisuus käsitellä tätä kerättyä tietoa. Tämän kanavan luottamuksen muodostus perustuu Roger C. Mayerin, James H. Davisin ja F. David Schoormanin 90-luvun puolivälissä esittämään luottamusmalliin, jossa luottamus muodostuu kyvykkyyden, hyväntahtoisuuden ja rehellisyyden kautta. (Hung ym. 2004: 4.)

Kun toisesta osapuolesta on kerääntynyt entistä enemmän tietoa ja henkilöiden välillä on ollut useita onnistuneita luottamuspäätöksiä, heidän motivaationsa käsitellä uutta luottamustietoa toisesta saattaa alentua huomattavasti. Tässä vaiheessa luottamuksesta

tulee ikäänkuin tapa, jota perustellaan aikaisempien luottamuspäätösten onnistumisella. (Hung ym. 2004: 4.)

2.5. Luottamuspäätös

Ruohomaa (2012: 50) tuo esiin tutkimuksessaan viisi tekijää, jotka vaikuttavat varsinaiseen luottamuspäätökseen. Nämä ovat riski, luottavan henkilön riskitoleranssi, luotettavan henkilön maine, päätöksen tärkeys ja konteksti (ks. kuva 2). Luottamuspäätös perustuu laskelmoituun vertailuun arvioidusta riskistä ja henkilön riskitoleranssista. Arvioitu riski perustuu luotettavan henkilön maineeseen ja riskitoleranssi perustuu käsiteltävän luottamuspäätöksen tärkeyteen. Konteksti puolestaan vaikuttaa kaikkiin neljään muuhun tekijään.



Kuva 2. Ruohomaan (2012) malli luottamuspäätöksen syntymisestä

Kontekstin tärkeys tulee esiin myös Mayerin, Davisin ja Schoormanin (1995: 726–727) luottamusmallissa. Vaihtelevat tekijät, kuten tilanteeseen liittyvät panokset, luottamussuhteen auktoriteettierot ja luottavalle osapuolelle tarjolla olevat vaihtoehdot vaikuttavat myös luottamuspäätökseen.

Kyvykkyys, hyväntahtoisuus ja rehellisyys ovat myös riippuvaisia kontekstista. Esimerkiksi henkilön kyvykkyys voidaan nähdä eri valossa, jos hänen työpaikkansa toimintatavat muuttuvat, vaikka tämän henkilön taidot pysyisivät samana; hyväntahtoisuuden taso voidaan nähdä normaalia korkeampana, jos tarkasteltavan henkilön mielipiteet asioista täsmäävän luottavan henkilön mielipiteiden kanssa, ja rehellisyys myös voidaan havaita eri tavalla, jos selviää, että henkilön teot olivatkin pakon alla tehtyjä. (Mayer ym. 1995: 727.)

2.6. Kulttuurin vaikutus luottamukseen

Gibson ja Manuel (2003: 62–68) huomasivat virtuaalitiimejä käsittelevässä tutkimuksessaan, että tiimit, joissa kulttuurivaihtelut olivat suuret, luottamusta esiintyi vähemmän kuin tiimeissä, joissa kulttuurivaihtelut olivat pienemmät. Myös Zak ja Knack (1998: 31) huomasivat omassa tutkimuksessaan, että sosiaalisen etäisyyden ollessa suuri, luottamus oli alhaisempi.

Samaan kulttuuriseen kategoriaan kuuluvilla henkilöillä on usein suurempi keskinäinen riippuvuus, kuin kulttuurisia rajoja rikkovien yhteyksien välillä. Tämä johtuu siitä, että henkilön on helpompi vaihtaa tietoa ja keskustella oman kulttuurinsa edustajien kanssa. Alentunut keskinäinen riippuvuus johtaa alentuneeseen tiedonvaihtoon, joka puolestaan johtaa siihen, että kanssakäymistä ei tapahdu ja luottamus ei sitä kautta pääse kehittymään. (Gibson & Manuel 2003: 62–65.)

Kulttuurin vaikutus luottamukseen ilmenee myös vaihtelevien kommunikointitapojen kautta. Toisen kulttuurin edustajat saattavat suosia epäsuoraa kielenkäyttöä, jossa asioita kaunistellaan, kun taas toiset suosivat suoraa kielenkäyttöä, jossa asiat kerrotaan juuri niin kuin ne ovat. Eroavaisuudet kommunikointitapojen välillä voivat johtaa väärinymmärryksiin, jotka puolestaan helposti vaikuttavat negatiivisesti luottamuksen kehittymiseen. (Gibson & Manuel 2003: 71.)

Jarvenpaan ja Leidnerin (1998) tekemässä tutkimuksessa kulttuuriseikat eivät kuitenkaan merkittävästi haitanneet virtuaalitiimien kommunikaatiota tai toimintaa. Tutkijat uskoivat, että elektroninen ympäristö peitti erilaiset kulttuuriset eroavaisuudet, jolloin koehenkilöt eivät edes huomanneet niitä. Elektronisesti tapahtuva keskustelu

myös vähensi kieliongelmia henkilöillä, jotka eivät puhuneet englantia pääkielenään. Kulttuurierojen peittyminen johti siihen, että koehenkilöiden havaitsema keskinäinen samankaltaisuus kasvoi ja edesauttoi luottamuksen muodostumista.

3. LUOTTAMUS VIRTUAALIYHTEISÖSSÄ

Virtuaaliyhteisöt yhdistävät ihmisiä ympäri maailmaa huolimatta siitä, mikä on heidän maantieteellinen sijaintinsa. Virtuaaliyhteisöjen pääasiallinen tarkoitus on usein tiedon jakaminen. Tyypillistä on myös se, että virtuaaliyhteisön jäsenet muodostavat keskenään ystävyyssuhteita. Erityisesti näistä syistä johtuen luottamuksen merkitystä virtuaaliyhteisössä tulisi pohtia. Tässä luvussa tarkastelen millaiset asiat tekevät virtuaaliyhteisöstä yhteisön ja miksi virtuaaliyhteisöjä käytetään. Lisäksi tarkastelen mikä on luottamuksen asema virtuaaliyhteisöissä ja miten siihen voi vaikuttaa.

3.1. Yhteisön muodostuminen virtuaalisella alustalla

McMillan ja Chavis (1986: 9) määrittävät neljä tekijää, jotka tarvitaan yhteisöllisyyden tunteen muodostumiseen. Nämä ovat jäsenyys, vaikutusvalta, tarpeiden integroituminen ja täyttäminen sekä jaettu tunnepohjainen kytkös. Jäsenyys tarkoittaa sitä, että henkilö kokee kuuluvansa johonkin ryhmään. Vaikutusvallalla tarkoitetaan tässä sitä, että henkilö kokee vaikuttavansa ryhmään ja että ryhmällä on merkitystä sen jäsenille. Tarpeiden integroituminen ja niiden täyttäminen viittaa siihen, että henkilön ollessa ryhmän jäsen, hän saa tarpeensa tyydytettyä jäsenyyden tarjoamilla resursseilla. Jaetulla tunnepohjaisella kytköksellä tarkoitetaan sitä, että ryhmän jäsenet viettävät aikaa yhdessä, kokevat samoja asioita ja ylipäättään ovat kytköksissä toisiinsa.

Virtuaaliyhteisöissä voidaan havaita monia McMillanin ja Chavisin luettelemia asioita. Driskell ja Lyon (2002: 387) eivät kuitenkaan pitäneet virtuaalista ympäristöä soveltuvana paikkana todelliselle yhteisölle, sillä he eivät kokeneet virtuaaliyhteisön jäsenien välille muodostuvan läheisiä tunnepohjaisia sidoksia. Virtuaaliyhteisön hyväksi puoliksi he kokivat kuitenkin sen, että se vapauttaa henkilön maantieteellisistä sekä sosiaalisista rajoista ja sen, että se auttaa kehittämään laaja-alaisia sosiaalisia kontakteja. He näkivät virtuaaliyhteisön ennemminkin kommunikaatiokanavana, joka voi toimia apukeinona oikean yhteisön rakentamisessa. He myös totesivat, että kommunikaatio on tarpeellista yhteisön olemassaololle, mutta kommunikaatio itsessään ei luo yhteisöä.

Blanchardin ja Markusin (2002: 14–18) tutkimuksessa tuli esille, että heidän tutkimansa virtuaaliyhteisön jäsenet pitivät itse sivustoaan virtuaaliyhteisönä, sillä he tunsivat toisensa ja heidän välilleen oli muodostunut ystävyyssuhteita. Jäsenet pitivät myös

tärkeänä tunteellista sidosta yhteisöön sekä jäsenten tarjoamaa tunnepohjaista ja informatiivista tukea. Yhteisöllisyyden tunnetta vahvisti myös se, että osa jäsenistä tapasi toisiaan virtuaaliyhteisön ulkopuolella ja kirjoitti yhteisöön näistä tapaamisista. Vaikka vain pieni osa loppujen lopuksi tapasi toisiaan, niistä muodostuneet kertomukset vahvistivat koko yhteisön yhteishenkeä.

Ridings ja Gefen (2004) listasivat tutkimuksessaan mitkä asiat virtuaaliyhteisöissä vetävät ihmisiä puoleensa. Merkittävimmäksi tekijäksi koettiin informaation vaihtaminen ja virtuaaliyhteisöä pidettiinkin ideaalina paikkana hankkia tietoa tuntemattomilta ihmisiltä. Toiseksi virtuaaliyhteisön houkuttimeksi koettiin virtuaaliyhteisön tarjoama sosiaalinen tuki. Sosiaaliseen tukeen kytkeytyi osittain myös kolmas syy: ystävyyden etsiminen. Sosiaalisen tuen ja ystävyyden eroksi koettiin se, että sosiaalinen tuki on ennemminkin tunnepohjaisen avustuksen etsimistä ja muiden auttamista hädän hetkellä, kun taas ystävyys on laajempi konsepti ja pitää sisällään yhteisöllisyyden, sosiaalisen kanssakäymisen ja ylipäätään henkilöiden yhdessä viettämisestä ajasta saadun arvon. Neljänneksi ja viimeiseksi syyksi listattiin virtuaaliyhteisön tarjoama yleinen viihdearvo. Näiden syiden painoarvojen nähtiin olevan riippuvaisia siitä, mitä virtuaaliyhteisöä tarkasteltiin. Virtuaaliyhteisöjen eroihin liittyen Blanchard (2004) huomauttaa, että jotkut yhteisöt perustuvat täysin keskusteluun, kun taas toiset yhteisöt saattavat perustua esimerkiksi yhdessä pelattaviin roolipeleihin.

3.2. Luottamuksen asema virtuaaliyhteisöissä

Luottamus on tärkeä tekijä virtuaaliyhteisöissä, sillä virtuaaliyhteisöissä on vähemmän sääntöjä kuin normaalissa yhteisössä. Sääntöjen puuttuminen johtaa siihen, että yhteisön elossa pysyminen on riippuvainen käyttäjien sosiaalisesti hyväksyttävästä käyttäytymisestä ja luotettavuudesta. (Ridings ym. 2002: 275.)

Frey ja Lüthje (2011: 31) saivat selville tutkimuksessaan, että virtuaaliyhteisöissä, joissa luottamustaso oli korkea, myös kanssakäymisen laadun taso oli korkea. Kun virtuaaliyhteisö havaittiin luotettavaksi ympäristöksi, jäsenet olivat taipuvaisempia keskustelemaan, sillä opportunistisen käyttäytymisen riski koettiin pienemmäksi. Luotettava ilmapiiri johti myös siihen, että jäsenet kokivat kommunikoimisen ja toistensa auttamisen olevan myös heille itselleen suotuisaa pitkällä tähtäimellä, sillä

niillä oli rakentava vaikutus yhteisöön. Jäsenet olivat myös taipuvaisempia hankkimaan tietoa virtuaaliyhteisöstä, jos he kokivat yhteisön jäsenten olevan hyväntahtoisia.

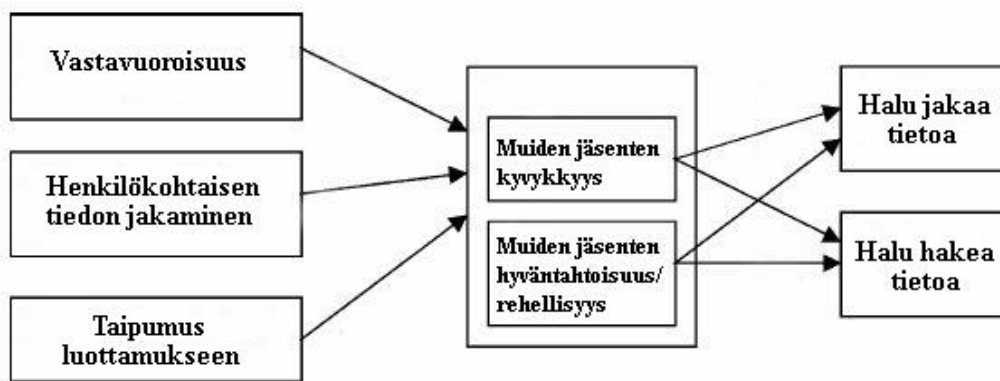
Luottamuksen muodostumisen kannalta ongelmaksi virtuaalisessa ympäristössä voi muodostua fyysisen kanssakäymisen puuttuminen (Cascio 2000: 84). Gibson ja Manuel (2003: 59–61) huomioivat, että kasvokkaisen kontaktin puuttumisella voi olla negatiivinen vaikutus viestien ymmärtämiseen, joka puolestaan voi vaikuttaa luottamukseen. Sähköisesti viestittäessä on vaikeampi luoda vaikutelmaa toisesta henkilöstä, sillä visuaalisia vihjeitä on vähemmän ja niiden tulkitseminen vie enemmän aikaa (Sproull & Kiesler 1986: 1509–1511). Kasvotusten tapahtuvan viestinnän puute ei kuitenkaan suoranaisesti estä luottamuksen muodostamista, mutta monesti se hidastaa sitä. Tämä johtuu siitä, että sähköisessä ympäristössä henkilöistä on vähemmän tietoa tarjolla, jolloin luottamuksen muodostaminen hankaloituu. (Hung, Dennis & Robert 2004: 8.)

Luottamuksen kehitystä ei myöskään edistä se, että Internetissä henkilön on helppo väärentää tietoja itsestään, kuten sukupuoltaan tai ikäänsä, jolloin virtuaaliyhteisön jäsenien identiteettikin voidaan asettaa epäilyksenalaiseksi. Toisaalta taas virtuaaliyhteisöissä luottamusta voi edistää se, että virtuaaliyhteisöt ovat usein keskittyneet tiettyyn aihepiiriin ja siten kaikilla virtuaaliyhteisön jäsenillä on jaettu kiinnostuksen kohde. Jatkuva kanssakäyminen muiden kanssa ja avoimet julkiset keskustelut voivat myös helpottaa luottamuksen kehittymistä. (Ridings ym. 2002: 275.)

Aikaisemmassa luottamusta käsittelevässä luvussa esiteltiin kolme tekijää, jotka merkittävästi vaikuttavat luottamuksen muodostumiseen: kyvykyys, hyväntahtoisuus ja rehellisyys. Ridings, Gefen ja Arinze (2002: 275) kuitenkin väittävät, että virtuaaliyhteisöjen kontekstissa vain kaksi tekijää vaikuttavat merkittävästi luottamuksen muodostumiseen: kyvykyys sekä hyväntahtoisuuden ja rehellisyyden yhteisvaikutus. Kyvykyys on merkittävä tekijä, sillä se kuvastaa virtuaaliyhteisöissä esiintyvän tiedon luotettavuutta. Ridingsin, Gefenin ja Arinzen tekemässä tutkimuksessa hyväntahtoisuus ja rehellisyys on yhdistettynä, sillä he uskovat niiden johtavat samaan käyttäytymiseen: vastavuoroiseen viestintään, joka ylläpitää virtuaaliyhteisöä. Tutkijat toteavat, että hyväntahtoisuus ja rehellisyys voivat yksinkertaisesti tarkoittaa samaa asiaa Internetissä.

3.3. Luottamuksen muodostumista edistävät tekijät virtuaaliyhteisössä

Luottamuksen muodostuminen virtuaalisessa ympäristössä perustuu monilta osin samoihin asioihin kuin luottamuksen muodostuminen virtuaaliyhteisöjen ulkopuolellakin, mutta jotkin asiat ovat ominaisia virtuaaliyhteisöissä muodostuvalle luottamukselle. Ridings, Gefen ja Arinze (2002: 277) muodostivat tutkimuksessaan oman mallinsa (ks. kuva 3), jossa ilmenee tekijöitä, joiden he uskovat vaikuttavan luottamukseen virtuaaliyhteisössä.



Kuva 3. Ridingsin, Gefenin ja Arinzen (2002) malli luottamukseen vaikuttavista tekijöistä virtuaaliyhteisössä.

Yhteisön vastavuoroisuus voi vaikuttaa merkittävästi luottamuksen muodostumiseen virtuaaliyhteisössä. Vastavuoroisuus liittyy virtuaaliyhteisössä siihen, että kun henkilö kirjoittaa viestin yhteisön nähtäväksi, hän odottaa muiden yhteisön jäsenien lukevan viestin ja vastavuoroisesti vastaavan viestiin. Viesteihin vastaaminen nopeasti ja toistuvasti saattaa kasvattaa vastaavan henkilön oletettua luotettavuutta. Tämä perustuu siihen, että nopea ja toistuva viesteihin vastaaminen on mahdollisesti merkki henkilön kyvykkyydestä ja samalla hyväntahtoisuudesta sekä rehellisyydestä, sillä vastaamalla viesteihin tämä henkilö käyttäytyy yhteisön sosiaalisten normien mukaisesti ja toiminnallaan kasvattaa yhteisön vastavuoroisuutta. (Ridings ym. 2002: 277.)

Toinen luottamuksen muodostumiseen vaikuttava tekijä virtuaaliyhteisössä on henkilökohtaisen tiedon jakaminen. Jakamalla henkilökohtaista tietoa itsestään, tämä henkilö antaa vaikutelman, ettei hän ole täysin tuntematon henkilö ja osoittaa

luottavansa yhteisön jäseniin tarpeeksi jakaakseen henkilökohtaista tietoa. Ideana tämän takana on se, että käyttäytymällä luottavaisesti, henkilö rohkaisee muita luottamaan häneen enemmän. (Ridings ym. 2002: 278, 287–288.)

Jos virtuaaliyhteisö on keskittynyt tiettyyn aihepiiriin ja jaettu henkilökohtainen tieto liittyy tähän aihepiiriin tai jotenkin ilmaisee jakajan tietävän tästä aihepiiristä, muiden jäsenten ymmärrys jakajan kyvykkyydestä saattaa kasvaa. Näin ollen henkilön luotettavuus kasvaa henkilökohtaisen tiedon jakamisen seurauksena. Henkilökohtaisen tiedon jakaminen auttaa myös muita helpommin hahmottamaan tämän henkilön mielipiteitä ja aatteita. Tämä johtaa parempaan ymmärrykseen henkilön rehellisyydestä sekä hyvántahtoisuudesta, ja siten jälleen edesauttaa luottamuksen muodostumista. (Ridings ym. 2002: 278.)

Kolmas luottamuksen muodostumiseen vaikuttava tekijä virtuaaliyhteisössä on henkilön taipumus luottamukseen. Henkilön taipumus luottamukseen ei ole riippuvainen toisista jäsenistä kerätystä luottamustiedosta, joten se voi olla merkittävä tekijä virtuaaliyhteisön kaltaisessa ympäristössä, jossa jäsenet eivät usein tunne toisiaan. (Mayer ym. 1995: 715–716; Ridings ym. 2002: 278–279.)

Luottamuksen muodostumiseen virtuaaliyhteisössä vaikuttaa myös jäsenien halukkuus vaihtaa tietoa. Tiedon vastavuoroinen vaihtaminen kysymällä, vastaamalla ja ylipäättään kommunikoimalla on virtuaaliyhteisön elossapysymisen kannalta elintärkeää. Tämän lisäksi halukkuus vaihtaa tietoa on tärkeä tekijä luottamuksen muodostumisessa. Jos yhteisön jäsen luottaa muiden jäsenten hyvántahtoisuuteen ja rehellisyyteen, hän on taipuvaisempi hakemaan tietoa yhteisöstä, koska tietää tiedon olevan luotettavaa. Samoin jos tämä jäsen luottaa muiden jäsenten kyvykkyyteen, hän myös luottaa haettavan tiedon olevan sisällöllisesti paikkaansapitävää ja näin ollen hän on taipuvaisempi hakemaan tietoa virtuaaliyhteisöstä. Luottamus muihin jäseniin pätee myös toiseenkin suuntaan. Jos henkilö uskoo muiden jäsenien hyvántahtoisuuteen ja rehellisyyteen, hän on taipuvaisempi jakamaan tietoa, jota hän ei muuten välttämättä olisi valmis jakamaan opportunistisen käyttäytymisen pelossa. Jos henkilö uskoo muiden jäsenien kyvykkyyteen, hän on myös taipuvaisempi jakamaan tietoa, sillä hän kokee keskustelewansa vertaistensa kanssa. (Ridings ym. 2002: 279–280.)

Monissa virtuaaliyhteisöissä varsinaisia sääntöjä on vähän, mutta monesti jäsenien keskuudessa syntyy kirjoittamattomia sääntöjä ja yleisesti hyväksytyjä standardeja

liittyen hyväksyttävään käytökseen virtuaaliyhteisössä. Jäsenet pitävät itse huolta niiden ylläpidosta ja henkilöt, jotka rikkovat niitä, joutuvat nopeasti paheksunnan kohteeksi. Virtuaaliyhteisön laadun ylläpito on pitkälti kiinni sen omista jäsenistään, joten uskomus muiden jäsenien hyväntahtoisuuteen ja rehellisyyteen on kriittisessä asemassa. (Ridings ym. 2002: 279–280.) Blanchardin ja Markusin (2002: 21–22) tutkimassa virtuaaliyhteisössä jäsenien keskuudessa oli muodostunut normi siitä, että jäsenellä tulisi olla oma nimi näkyvässä käyttäjänimensä yhteydessä. Tällä oli positiivinen vaikutus luottamukseen, sillä se vähensi anonyymiteettiä, mutta samalla sillä oli myös jokseenkin negatiivinen vaikutus. Koska heidän oma nimensä oli näkyvässä, osa jäsenistä oli paljon tarkempia siitä, minkälaisia viestejä he kirjoittivat yhteisöön. Jäsenet olivatkin sitä mieltä, että lähetettyjen viestien perusteella pystyi hyvin arvioimaan henkilön luotettavuutta.

Virtuaaliyhteisön jäsenten käytöksestä voi huomioda myös heidän eronsa aktiivisuudessa. Blanchard (2004) jaotteli virtuaaliyhteisön käyttäjiä useisiin eri kategorioihin aktiivisuuden mukaan. Kategorioita oli useampia, mutta pääryhmät olivat johtaja, osallistuja ja vaaniija. Johtajiksi lukeutuvat henkilöt, jotka tarjoavat huomattavaa sosiaalista tukea jäsenille, tarjoavat huomattavaa asiantuntemusta sekä tietoa puheenaiheesta tai ylläpitävät keskustelukanavaa. Osallistuja on henkilö, joka osallistuu keskusteluun, mutta ei ole mitenkään erityisen merkittävässä asemassa. Vaaniija puolestaan on henkilö, joka joko ei ollenkaan ota osaa keskusteluun ja tyytyy vain lukemaan muiden viestejä, tai keskustele ainoastaan yksityisviestien avulla. Erot käyttäjien aktiivisuuden välillä nähtiin pitkälti johtuvan eroavista luonteenpiirteistä ja yhteisöön samaistumisen asteesta. Käyttäjän aktiivisuuden voidaan nähdä vaikuttavan luotettavuuden muodostumiseen kahdesta eri syystä. Aiemmassa luvussa tuli ilmi kommunikaation positiivinen vaikutus luottamukseen ja aktiivisuus on suoraan kytköksissä kommunikaation määrään. Toinen syy pohjautuu siihen, että jäsenten kanssakäyminen on virtuaaliyhteisön toiminnan kannalta elintärkeää ja sen ylläpitäminen kommunikoimalla voidaan nähdä olevan rehellisyyttä ja hyväntahtoisuutta positiivisesti korostava teko (Ridings ym. 2002: 277–279).

Lu, Zhao ja Wang (2010: 356–357) tutkivat luottamusta virtuaaliyhteisössä ja vahvistivat olettamuksensa siitä, että tuttavallisuus vaikutti positiivisesti luottamukseen toisia yhteisön jäseniä kohtaan. Samoin jäsenien havaitsema samankaltaisuus toisiinsa nähden oli positiivisesti kytköksissä luottamukseen muita jäseniä kohtaan. Jäsenien samankaltaisuus nousi esiin myös Zieglerin ja Golbeckin (2007: 13) tutkimuksessa.

Tutkimalla luottamuksen ja jäsenien samankaltaisuuden yhteyttä elokuvien arvosteluun keskittyneessä virtuaaliyhteisössä, he huomasivat luottamuksen olevan selvästi kytköksissä käyttäjien samankaltaisuuteen. Vastaavia tuloksia saivat myös Wu, Chen ja Chung (2010: 1030–1031) omassa tutkimuksessaan. Heidän tutkimustuloksensa paljastivat, että virtuaaliyhteisön jäsenien jakaessa yhteiset arvot, luottamus oli positiivisesti korostunut. Luottamukseen vaikutti positiivisesti myös tyytyväisyys aikaisempiin kanssakäymisiin ja sivuston tarjoama yksityisyyden suoja.

Hsu, Ju, Yen ja Chang (2006: 160, 166) tutkivat tiedon jakamista virtuaaliyhteisöissä ja saivat selville, että samaistumiseen pohjautuvalla luottamuksella oli merkittävä vaikutus tiedonjakamiskäyttäytymiseen virtuaaliyhteisössä. He määrittävät samaistumiseen pohjautuvan luottamuksen sellaiseksi luottamukseksi, joka muodostuu jäsenten välille tunneperäisen kanssakäymisen seurauksena. Luonteeltaan tämä luottamustyyppi muistuttaa aikaisemmassa luvussa esiteltyä historiaan perustuvaa luottamusta, johon on päälle vielä lisätty tunteellinen luottamus. Selityksenä tämänkaltaisen luottamuksen merkittävyydelle nähtiin se, että virtuaaliyhteisön jäsenillä on samankaltaiset intressit ja tavoitteet, jolloin tunnepohjainen luottamus pääsee kasvamaan vaivattoman kommunikaation avulla.

4. LUOTTAMUKSEN MUODOSTUMISEN TARKASTELU INTERPALS.NET - VIRTUAALIIHTEISÖSSÄ

Tässä luvussa käydään lävitse tutkimuskohteeksi valitun Interpals-sivuston eri ominaisuuksia. Luvussa käydään myös lävitse, minkälaista tietoa aineistonkeruumenetelmiksi valituilla lomakekyselyllä ja haastatteluilla tutkimuskohteesta saadaan. Lisäksi käydään lävitse, miten kerättyä aineistoa analysoidaan.

4.1. Tutkimusaineisto

Tutkimuksen kohteeksi on valittu Interpals-sivusto. Interpals on vuonna 1998 perustettu sivusto, joka on tarkoitettu kirjekavereiden etsimiseen, verkonvälityksellä toimivaan yhteydenpitoon, kulttuurilliseen vaihtoon ja vieraiden kielten oppimiseen. Sivuston missio on auttaa ihmisiä hankkimaan ystäviä ilmaiseksi ympäri maailmaa. (Interpals 2014.)

Sivustolla on mahdollista luoda itselleen profiili, lisätä muita käyttäjiä kavereiksi ja sitten lähettää viestejä näille käyttäjille. Sivustolla on lisäksi omat foorumit ja reaaliaikainen chat-toiminto. Tämänkaltaisessa virtuaaliyhteisössä on tavanomaista jakaa itsestään henkilökohtaista tietoa, joten luottamus on oleellisessa asemassa. Käyttäjät joutuvat tapauskohtaisesti arvioimaan kenen kanssa he haluavat kommunikoida ja kuinka paljon he paljastavat itsestään tietoja.

Sivustolla tieto välittyy tekstimuodossa. Vaikka sivuston kaikki kolme viestinvälitystoimintoa, eli henkilökohtaiset viestit, foorumit ja chat, pohjautuvat tekstipohjaiseen viestintään, eroavat ne kuitenkin muilta piirteiltään toisistaan. Ainoa sivuston tarjoama viestintätapa, joka ei perustu tekstiin, on mahdollisuus lisätä kuvia omaan profiiliin.

Henkilökohtaisten viestien ominaisin piirre on se, että ne ovat ainoastaan keskusteluun osallistuvien henkilöiden nähtävissä. Keskustelut ovat yleensä kahdenkeskisiä, mutta keskustelun osapuolet voivat lisätä keskusteluun myös muita henkilöitä, jolloin myös uudet henkilöt näkevät viestit ja pystyvät ottaa osaa keskusteluun. Henkilökohtaiset viestit ovat pääasiallinen tapa, jolla sivuston käyttäjät viestivät keskenään.

Sivuston chat-toiminto eroaa henkilökohtaisista viesteistä siten, että se on kaikkien käyttäjien nähtävissä ja käytettävissä. Käytettäessä chat-toimintoa, käyttäjä voi liittyä johonkin jo olemassa olevista chat-huoneista tai vaihtoehtoisesti luoda yksityisen huoneen. Liittyessään huoneeseen käyttäjä voi keskustella muiden samaan huoneeseen liittyneiden henkilöiden kanssa. Käyttäjät voivat myös aloittaa kahdenkeskisen keskustelun jonkun toisen chat-toimintoa käyttävän henkilön kanssa. Chat-toiminnoille ominaista on se, että keskustelussa on samanaikaisesti yleensä lukuisia henkilöitä ja että siellä olleita viestejä ei automaattisesti arkistoida käyttäjien nähtäville.

Sivuston kolmas viestinvälitystoiminto, foorumit, ovat kuin yhdistelmä kahdesta aikaisemmasta toiminnosta. Foorumit muistuttavat chat-toimintoa siltä osin, että siellä olevat viestit ovat kaikkien sivuston käyttäjien nähtävillä ja kaikki voivat osallistua keskusteluun, sekä henkilökohtaisia viestejä siltä osin, että vanhat viestit arkistoituvat automaattisesti ja niitä pystyy tarkastelemaan jälkeinpäin. Foorumilla keskustelut voidaan nähdä jakautuvan eri ”huoneisiin” chat-toiminnon tapaan, mutta foorumilla nämä huoneet syntyvät keskustelun aloittajan toimesta ja keskittyvät tiettyyn aiheeseen. Näistä syistä johtuen huoneita, eli viestiketjuja, on lukuisia.

Sivuston koko viestinnän ollessa tekstipohjaista, käyttäjillä on vähemmän tietoa, jonka avulla he voivat tehdä päätelmiä jonkin toisen käyttäjän luotettavuudesta. Oikeassa elämässä tapahtuvissa kanssakäymisissä esimerkiksi henkilön ilme ja eleet voivat olla hyvinkin paljastavia, mutta niitä ei luonnollisesti pääse tekstipohjaisessa viestinnässä näkemään. Tekstiin pohjautuva viestintä on myös suulliseen viestintään verrattuna hidastempoisempaa ja kirjoittajan on mahdollista miettiä lähetettävää viestiä tarkemmin ja hioa sitä. Moni varmasti näkee tämän hyvänä asiana, mutta se myös helpottaa epärehellisten henkilöiden valheiden hiomista. Tekstipohjaisen viestinnän etuna on useissa tapauksissa myös se, että viestit arkistoituvat automaattisesti, tai ainakin ne on mahdollista helposti arkistoida. Suullistakin viestintää voi toki nauhoittaa ja arkistoida, mutta se ei ole läheskään yhtä helppoa tai kätevää. Arkistoinnin etuna on se, että viestin merkitys ei ajan kuluessa ole altis muutokselle, sillä viestiä voi aina palata tarkastelemaan sen alkuperäisessä muodossa ja asiayhteydessä. Suullisessa viestinnässä viesti arkistoituu yleensä ainoastaan ihmisen muistiin, joka puolestaan on altis muutokselle. Esimerkiksi äänensävyt ja ilmeet voivat helposti unohtua, vaikka sanat olisivatkin muistissa. Tekstissä äänensävyjen ja ilmeiden korvikkeena toimii ainakin tiettyyn pisteeseen asti hymiöt ja tekstin sävyttäminen esimerkiksi lihavoimalla. Hyvä

puoli näissä tekstin elävöittämiskeinoissa on, että myös ne jäävät arkistoon ja siten tekstipohjaisen viestin merkitys säilyy ennallaan.

Interpalsin merkittävimmät ominaispiirteet ovat sen kansainvälisyys ja se, että luottamuksen merkitys on siellä korostunut. Valtaosassa virtuaaliyhteisöjä ja Internetissä ylipäättään käyttäjät ovat anonyymeja, ainakin normaalin käyttäjän näkökulmasta katsottuna. Tämä korostaa luottamuksen merkitystä, sillä kuka tahansa voi väittää olevansa jotain muuta kuin mitä hän oikeasti on, ilman että hänen valheita voisi helposti todistaa vääriksi. Oikeassakin elämässä ihmiset voivat toki valehdella menneisyydestään tai muista ominaisuuksistaan, mutta Internetissä vaikka koko identiteetti on muokattavissa ilman suuria ponnistuksia. Interpalsin tapauksessa luottamuksen merkitys on kuitenkin entisestään korostunut, sillä koko sivuston ideana on se, että käyttäjät luovat sidoksia keskenään ja ovat jatkuvassa yhteydessä toisiinsa.

4.2. Aineistonhankintamenetelmät

Tässä tutkimuksessa käytettävät aineistonhankintamenetelmät ovat lomakekysely ja haastattelu. Käyttämällä näitä kahta menetelmää, tutkimuskohteesta saadaan riittävä määrä aineistoa analysointia varten. Aineistoa on määrää ensin kerätä lomakekyselyllä, jonka avulla saadaan yleistä tietoa luottamuksen käyttäytymisestä tutkimuskohteessa. Tämän jälkeen tätä kerättyä tietoa voidaan tarkentaa ja syventää haastattelujen avulla saadulla tiedolla.

Lomakekysely on aineistonhankintamenetelmä, jossa tietyiltä ihmisiltä kerätään vastauksia samoihin kysymyksiin lomakkeen muodossa (Jyväskylän yliopisto 2014b). Lomakekyselyn eduiksi tässä tutkimuksessa katsotaan se, että siitä saatavia tietoja on helppo käsitellä ja verrattuna moniin muihin aineistonhankintamenetelmiin, lomakekyselyyn vastaaminen on tutkimukseen osallistuvilla vaivattomampaa ja siten todennäköisemmin saavuttaa suuremman määrän vastaajia. Lomakekyselyn tarkoitus on kerätä yleistä tietoa käyttäjistä ja heidän mielipiteistään luottamusta kohtaan.

Lomakkeen kysymykset ovat ennaltamääritettyjä ja yhdenmukaisia, joten vastauksien pohjalta voidaan tehdä kvantitatiivisia yhteenvetoja ja analysoida niitä tilastollisesti (Virtuaaliyliopisto 2014). Analysoimalla näitä tuloksia aiempiin tutkimuksiin verraten,

voidaan vahvistaa käyttäjien luottamukseen kohdistuvia olettamuksia tai luoda uusia olettamuksia.

Lomakekyselyn kohdehenkilöt tavoitetaan sivuston foorumeiden avulla. Näin toimittaessa lomakekysely todennäköisesti tavoittaa ainoastaan sivuston foorumeiden käyttäjiä, mutta luottamusta koskien foorumi-käyttäjien voidaan nähdä edustavan koko sivuston käyttäjiä riittävän hyvin. Pelkästään henkilökohtaisia viestejä käyttäviä henkilöitä on erittäin hankala tavoittaa, ellei halua turvautua satunnaisille käyttäjille lähetettyihin tungeteleviin viesteihin.

Lomakekyselyn huonoksi puoleksi voidaan nähdä dialogin puute; kyselyyn vastaavat käyttäjät voivat kertoa kokemuksiaan, mutta niitä ei pääse keskustelun avulla tarkentamaan ja siten tuomaan esille asioita, jotka voivat olla tutkimuksen kannalta relevantteja. Lomakekyselyssä on myös riskinä se, että vastaaja kertoo kokemuksistaan mahdollisimman harvasanaisesti säästääkseen aikaansa, mikä on etenkin laadulliselle tutkimukselle haitallista. Tästä syystä johtuen tietoa tullaan myös keräämään kahdenkeskisten avointen haastattelujen avulla.

Haastattelu on aineistonhankintamenetelmä, joka soveltuu mielipiteiden, käsityksien, havaintojen, asenteiden, arvojen ja kokemusten keräämiseen tutkimuskohteesta (Jyväskylän yliopisto 2014a). Tutkimuskohdetta halutaan katsoa käyttäjän silmin, joten haastattelulla saatavat yksilölliset kokemukset ovat tärkeä tiedonlähde. Avoin haastattelu on haastattelun muoto, jossa haastattelun kulkua ei ole suunniteltu ennalta, vaan se on avoin kaikille mahdollisuuksille. Avoin haastattelu soveltuu hyvin tilanteisiin, jossa tavoitellaan henkilöiden kokemuksia. (KvaliMOTV 2014.)

Tässä tutkimuksessa avointen haastattelujen uskotaan tuovan esille henkilökohtaisia kertomuksia luottamuksesta ja mahdollisesti tuomaan esille joitain luottamuksen aspekteja, joita ei aikaisemmin ole huomioitu. Haastattelujen toteuttaminen sähköisesti on tämän tutkimuksen kannalta loogisin vaihtoehto, ottaen huomioon tutkimuskohteen käyttäjäkannan monikulttuurisuuden. Avoimiin haastatteluihin osallistuvat käyttäjät tullaan valitsemaan käyttämällä hyväksi sivuston foorumeita ja tutkijan kytöksiiä sivuston käyttäjiin.

4.3. Aineiston analysointimenetelmät

Lomakekyselyn avulla saadusta aineistosta tuodaan määrällisin menetelmin esiin tilastollista tietoa käyttäjien mielipiteistä. Näiden tietojen perusteella voidaan tehdä suuntaa antavia olettamuksia sivuston yleisestä mielipiteestä. Kun kyselyistä saadut tiedot on analysoitu, haastattelujen avulla voidaan tarkemmin tutkia aikaisempien olettamuksien todenperäisyyttä. Haastatteluista saatu aineisto perustuu käyttäjien omiin kokemuksiin, joten narratiivinen analyysi on niiden kohdalla hyödyllinen työkalu.

Narratiivinen analyysi on laadullisen tutkimuksen menetelmä, jonka avulla tutkittavasta ilmiöstä pyritään selvittämään, minkälaisia kertomuksia siihen liittyy ja miten sen olemus hahmottuu kertomuksenkaltaisena rakenteena. Kertomukset ovat tärkeä kokemuksen välittäjä ja antavat näkökulman siihen, miten henkilö subjektiivisesti kokee ilmiön. Tässä tutkimuksessa kertomusten kautta voidaan nostaa esiin yleisiä ajattelu- ja toimintatapoja sekä asenteita, joita haastateltavilla henkilöillä voi olla luottamusta kohtaan. Kaikenkaikkiaan tutkimuksen analyysi on teoriasidonnaista, mutta myös osittain aineistolähtöistä. (Jyväskylän yliopisto 2014a; Hyvärinen 2006: 1-3.)

Narratiivisen analyysin tuoma hyöty tässä tutkimuksessa on luottamuksen esittäminen juuri käyttäjän näkökulmasta. Hyödyntämällä narratiivista analyysia, käyttäjien kertomuksista voidaan asenteiden ja toimintatapojen lisäksi saada selville, miksi käyttäjä piti jotain tiettyä henkilöä luotettavana ja miten tämä luottamussuhde eteni. Tarkastelemalla näitä asioita, voimme eritellä luottamuksen muodostumisen yksittäisiin tekijöihin ja saada vastauksia tutkimusongelmaan.

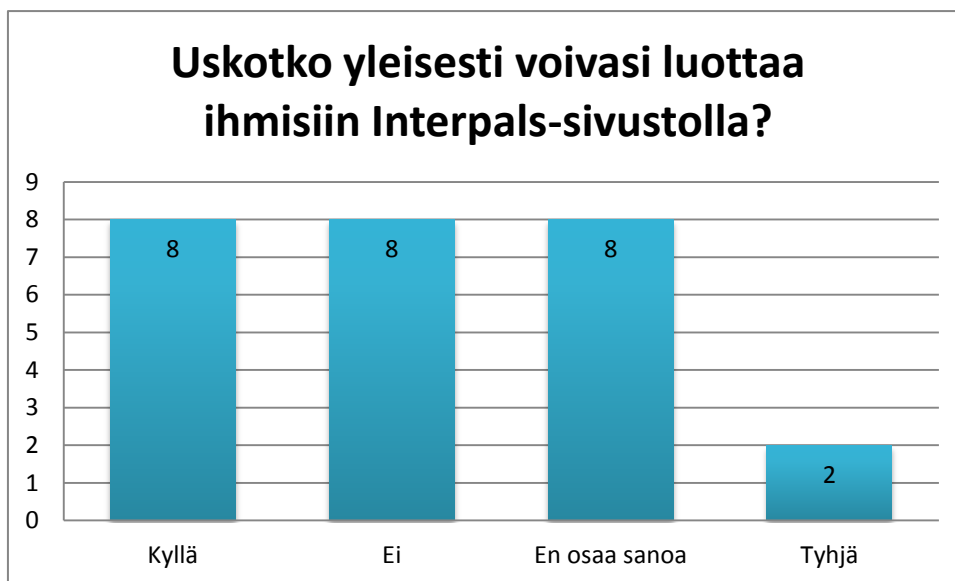
5. TUTKIMUSTULOKSET JA ANALYSOINTI

Lomakekysely koostui seitsemästä eri osiosta, joiden avulla kerättiin tietoa luottamuksen ilmenemisestä Interpals-sivustolla (ks. Liite 1). Vastaajalta kerättiin lisäksi tiedot hänen sukupuolestaan, iästään ja kansallisuudestaan. Lomakekyselyyn vastasi 26 Interpals-sivuston käyttäjää. Lomakekysely oli auki viikon ajan, vaikkakin 88% vastauksista tuli jo kolmen ensimmäisen päivän aikana. Vastaajien määrä on hieman odotettua alhaisempi, mikä selittyy kyselyn näkyvyyteen liittyvien ongelmien takia. Kyselyyn johtava linkki jätettiin Interpals-sivuston yleisille foorumeille, mutta vajaan puolen tunnin kuluttua viestiketju oli jo lukittu ja linkki poistettu. Foorumeiden moderaattori koki, että viestiketju ei edistänyt tarpeeksi keskustelua ja se sallittaisiin ainoastaan ilman kyselyyn johtavaa linkkiä. Toisella yrityksellä kyselyn levitys toteutettiin kopioimalla kyselyn kysymykset tekstimuodossa uuteen viestiketjuun. Tällä kertaa kyselyn viestiketju oli kuitenkin kokonaan poistettu foorumeilta yön aikana. Tässä vaiheessa parhaaksi ja eettisten tutkimustapojen mukaiseksi ratkaisuksi nähtiin yhteisön foorumeiden jättäminen rauhaan. Interpals-sivuston Facebook-ryhmän ylläpitäjä antoi luvan käyttää heidän ryhmänsä julkista osiota kyselyn levittämiseen, mutta seinän vilkkauksen johdosta näkyvyys oli hyvin vähäistä, eikä tuottanut uusia vastauksia kyselyyn. Vastoinikäymisistä huolimatta vastauksia kuitenkin tuli riittävästi antamaan yleistä kuvaa luottamukseen vaikuttavista tekijöistä ja siten luomaan pohjaa avoimille haastatteluille.

5.1. Lomakekyselyn tulokset

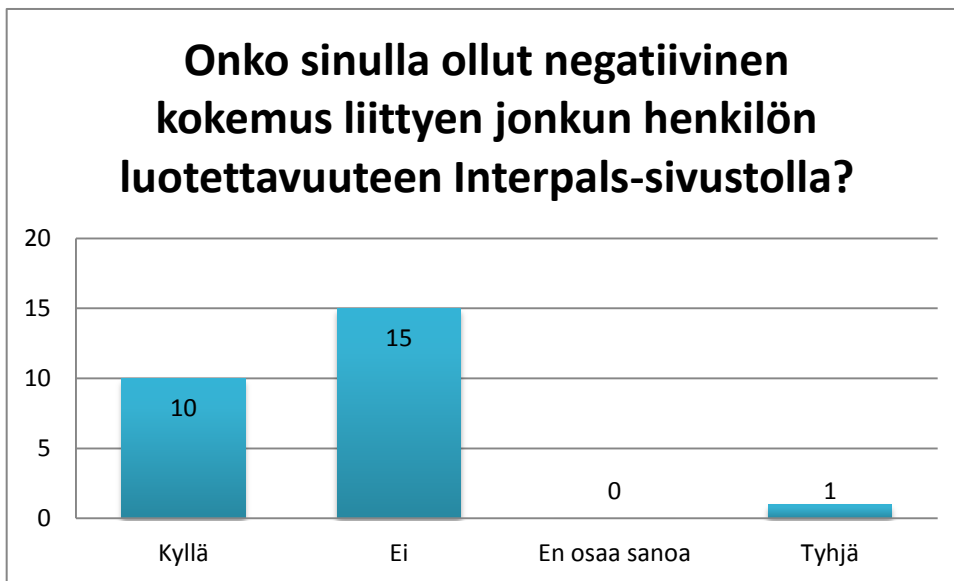
Kyselyyn vastasi 26 henkilöä 15 eri maasta, joista suurin osa oli Keski-Euroopan maita. Kyselyyn osallistuneista henkilöistä neljä oli miehiä ja loput 22 naisia (ks. kuvio 5). Interpals ei ole julkistanut tietoa siitä, kuinka suuri osuus heidän käyttäjistään on miehiä tai naisia. Sivusto kuitenkin palvelee molempia sukupuolia yhtälailla, eikä sen käyttötarkoituksista tai muistakaan ominaisuuksista voi tehdä olettamuksia sukupuolijakauman painottumisesta tiettyä sukupuolta kohti. Näistä syistä johtuen kyselystä saadun sukupuolijakauman painottuminen toista sukupuolta kohtaan selittyyneen pienen vastaajamäärän ja sattuman avulla. Kyselyyn vastanneista nuorin oli 16-vuotias, kun taas vanhin oli 44-vuotias. Vastanneiden iän keskiarvo oli 25,92 ja mediaani 22,5. Nämä arvot viittaavat siihen, että sivuston käyttäjäkunta koostuu pääasiallisesti nuorista aikuisista.

Kyselyn ensimmäisessä varsinaisessa luottamukseen liittyvässä kysymyksessä henkilöltä kysyttiin uskooko hän yleisesti voivansa luottaa ihmisiin Interpals-sivustolla. Kahdeksan henkilöä vastasi tähän kyllä, kahdeksan vastasi ei, kahdeksan ei osannut sanoa ja kaksi jätti vastaamatta kysymykseen (ks. kuvio 1). Vastauksien tasapuolisuudesta voi päätellä kysymyksen selvästi jakaneen mielipiteitä. Vastaajista ainoastaan noin 31% koki pystyvänsä yleisesti luottamaan Interpals-sivustolla tapaamiinsa ihmisiin, joka viittaa ongelmaan käyttäjien yleisessä luotettavuudessa.



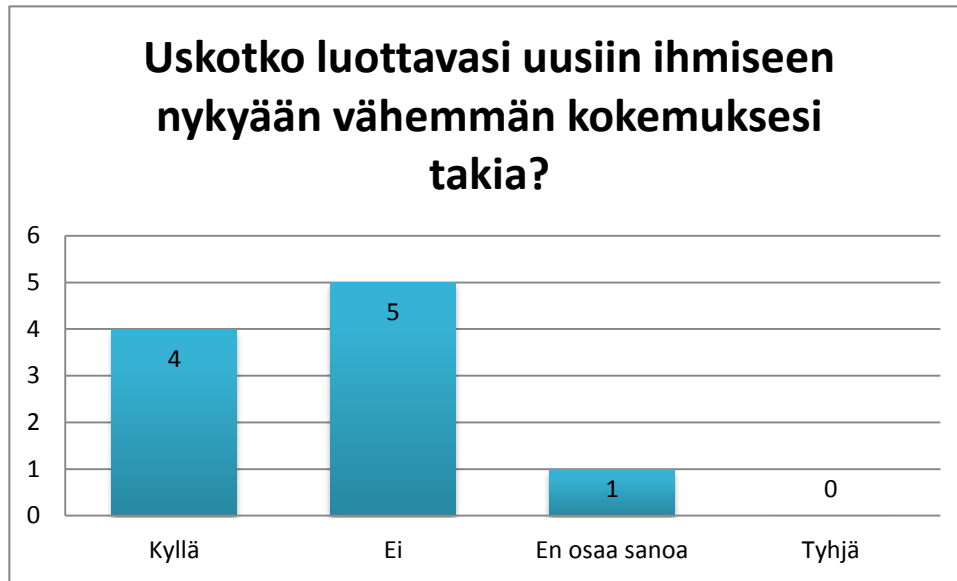
Kuvio 1. Yleinen luottamus Interpals-yhteisössä.

Kyselyn toisessa kysymyksessä henkilöltä kysyttiin onko hänelle sattunut negatiivinen kokemus Interpals-sivustolla liittyen jonkun henkilön luotettavuuteen. Kymmenen henkilöä vastasi tähän kyllä, 15 vastasi ei, ja yksi henkilö jätti vastaamatta (ks. kuvio 2). Tulosten perusteella enemmistöllä ei ole ollut negatiivisia kokemuksia jonkin henkilön luotettavuudesta. Noin 38% kuitenkin ilmoitti negatiivisesta kokemuksesta, mikä on merkittävä määrä ja riittää tukemaan olettamusta siitä, että kaikki sivuston käyttäjät eivät ole luotettavia.



Kuvio 2. Negatiiviset kokemukset Interpals-yhteisössä.

Henkilöitä, jotka vastasivat toiseen kysymykseen kyllä, ohjeistettiin vastaamaan myös seuraavaan lisäkysymykseen. Viitaten aiempaan kysymykseen, henkilöltä kysyttiin onko negatiivinen kokemus vaikuttanut häneen siten, että kokemuksen johdosta hän pitää uusia ihmisiä vähemmän luotettavina. Aiemman kysymyksen kymmenestä myöntävästi vastanneesta henkilöstä neljä ilmoitti kokemuksen vaikuttaneen negatiivisesti uusien ihmisten oletettuun luotettavuuteen, viisi vastasi ei ja yksi ei osannut sanoa (ks. kuvio 3). Vastausmäärä on pieni, mutta viittaa siihen, että henkilön aikaisemmat kokemukset mahdollisesti vaikuttavat siihen, miten luottamus muodostuu uusia henkilöitä tavatessa. Mayer, Davis ja Schoorman (1995: 728) esittivät, että aikaisempien luottamuspäätösten tulokset päivittävät oletettuja kyvykkyyden, hyväntahtoisuuden ja rehellisyyden arvoja ja sitä kautta vaikuttavat luottamukseen. Tämä ei itsessään vielä tue sitä, että aikaisemmat kokemukset vaikuttavat myös luottamuksen muodostumiseen uusia ihmisiä tavatessa, mutta omalta osaltaan osoittaa, että aikaisemmilla kokemuksilla on vaikutusta luottamuksen muodostumiseen.



Kuvio 3. Negatiivisen kokemuksen vaikutus luottamukseen.

Kolmannessa kysymyksessä listattiin sarja tekijöitä, joiden yhteyttä luottamuksen muodostumiseen haluttiin tarkastella. Nämä tekijät olivat profiilikuva, kansallisuus, kielioppi, sukupuoli, ikä, jäsenyyden kesto, profiilin esittelyteksti ja fyysinen viehättävyys. Kunkin kohdalla vastaajan tuli kertoa uskoiko hän tämän tekijän vaikuttavan jonkin käyttäjän luotettavuuteen.



Kuvio 4. Profiilikuvan vaikutus käyttäjän luotettavuuteen.

Vastaajista 22 oli sitä mieltä, että profiilikuvalla on vaikutus käyttäjän luotettavuuteen, kaksi eivät uskoneet profiilikuvalla olevan vaikutusta ja loput kaksi eivät osanneet sanoa (ks. kuvio 4). Muutamasta poikkeavasta äänestä huolimatta tulos viittaa vahvasti siihen, että profiilikuvalla on vaikutus henkilön oletettuun luotettavuuteen.

Vastaajista 17 oli sitä mieltä, että kansallisuudella on vaikutus käyttäjän luotettavuuteen ja yhdeksän olivat sitä mieltä, että sillä ei ole vaikutusta (ks. kuvio 5). Kysymykseen tuli merkittävä määrä vastauksia puolesta ja vastaan, mutta myönteisiä vastauksia oli kuitenkin lähes puolet enemmän kuin kielteisiä. Tämä tulos kertoo, että moni vastaajista koki kansallisuudella olevan vaikutus käyttäjän luotettavuuteen. Kansallisuudella voidaan olettaa olevan korostunut merkitys Interpals-sivustolla, sillä se on kansainvälinen sivusto, jonka käyttäjät tulevat eri puolilta maailmaa.



Kuvio 5. Kansallisuuden vaikutus käyttäjän luotettavuuteen.

Vastaajista 12 oli sitä mieltä, että kieliopilla on vaikutus käyttäjän luotettavuuteen, 12 eivät uskoneet sillä olevan vaikutusta ja kaksi eivät osanneet sanoa (ks. kuvio 6). Kysymys selvästi herätti eri mielipiteitä ja jakoi käyttäjät kahtia. Tulosten perustella kieliopilla ei voi todeta olevan yleistä vaikutusta luotettavuuteen, mutta monien käyttäjien mielestä sillä on vaikutusta.



Kuvio 6. Kieliopin vaikutus käyttäjän luotettavuuteen.

Vastaajista 11 oli sitä mieltä, että sukupuoliella on vaikutus käyttäjän luotettavuuteen, 14 ei uskonut sillä olevan vaikutusta ja yksi vastaajista ei osannut sanoa (ks. kuvio 7). Tämäkin kysymys selvästi jakoi mielipiteet, sillä puolesta ja vastaan vastauksia oli lähes yhtä paljon, vaikkakin vastaan vastaukset veivät voiton. Kuten aiemmassa kohdassa, näiden tulosten perusteella sukupuoliella ei voi olettaa olevan yleistä vaikutusta luotettavuuteen, mutta monien käyttäjien mielestä sillä on vaikutusta.



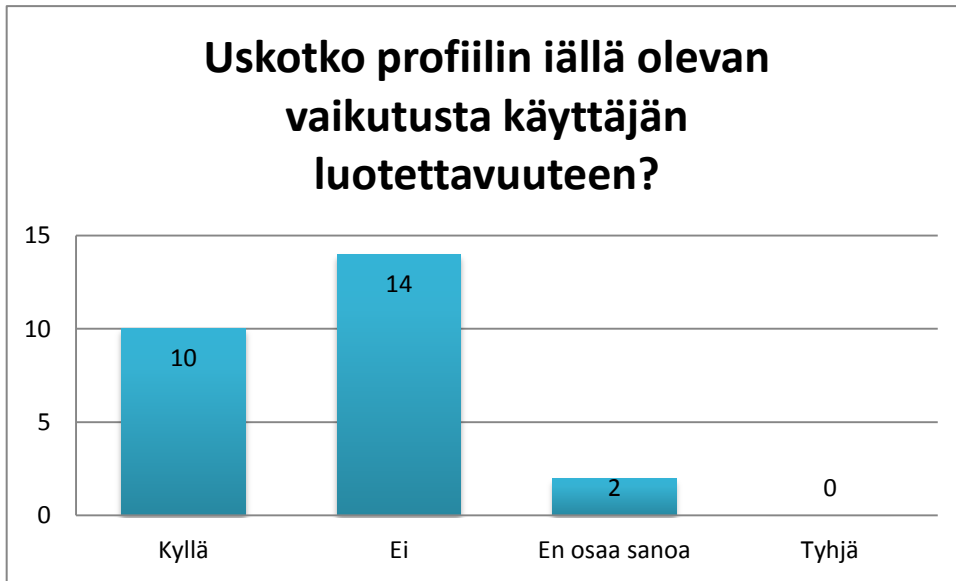
Kuvio 7. Sukupuolen vaikutus käyttäjän luotettavuuteen.

Vastaajista 12 oli sitä mieltä, että iällä on vaikutus käyttäjän luotettavuuteen ja 14 eivät uskoneet iällä olevan vaikutusta luotettavuuteen (ks. kuvio 8). Kuten aiemmissa kohdissa, näidenkään tulosten johdosta ei voi tehdä yleisiä olettamuksia iän vaikutuksesta luottamukseen, vaikkakin moni vastaajista uskoi iän vaikuttavan luotettavuuteen.



Kuvio 8. Iän vaikutus käyttäjän luotettavuuteen.

Vastaajista kymmenen oli sitä mieltä, että profiilin iällä on vaikutus käyttäjän luotettavuuteen, 14 eivät uskoneet iällä olevan vaikutusta ja kaksi eivät osanneet sanoa (ks. kuvio 9). Jälleen kerran vastaajien mielipiteet jakautuivat lähes kahtia, mutta kallistuen kielteisen vastauksen puolelle. Jotkut käyttäjät uskoivat sen vaikuttavan, mutta tästäkään ei voi luoda yleistä olettamusta jäsenyyden pituuden yhteydestä luotettavuuteen.



Kuvio 9. Profiilin iän vaikutus käyttäjän luotettavuuteen.

Vastaajista 24 olivat sitä mieltä, että profiilin kuvauksella on vaikutus käyttäjän luotettavuuteen ja kaksi olivat sitä mieltä, että sillä ei ole (ks. kuvio 10). Näin suuresta kallistumasta myönteisen vastauksen puolelle voimme tehdä oletuksen, että profiilin kuvauksella on merkittävä vaikutus käyttäjän luotettavuuden arvioinnissa.



Kuvio 10. Profiilin kuvauksen vaikutus käyttäjän luotettavuuteen.

Vastaajista neljä olivat sitä mieltä, että fyysisellä viehättävyydellä on vaikutus käyttäjän luotettavuuteen, 18 vastaajan mielestä sillä ei ole vaikutusta ja neljä eivät osanneet sanoa (ks. kuvio 11). Vastauksissa oli pientä heittoa, mutta voidaan olettaa, että valtaosa käyttäjäkunnasta on sitä mieltä, että käyttäjän fyysinen viehättävyys ei vaikuta hänen luotettavuuteensa.



Kuvio 11. Fyysisen viehättävyyden vaikutus käyttäjän luotettavuuteen.

Monissa kolmoskysymyksen kohdissa esiintyi vastauksien tasapuolista jakaantumista. Tällaisia kohtia olivat kysymykset kieliopin, sukupuolen, iän ja profiilin iän vaikutuksesta. Näistä kohdista ei voinut muodostaa vahvoja olettamuksia. Joissakin kohdissa vastaukset olivat kuitenkin selvästi painottuneet tietylle vastausvaihtoehdolle ja niiden avulla pystyi luomaan olettamuksia luotettavuuden vaikuttavista tekijöistä. Profiilikuvaa, kansallisuutta ja profiilin kuvausta käsittelevissä kysymyksissä vastaajat kallistuivat huomattavasti sille kannalle, että niillä on vaikutus käyttäjän luotettavuuteen. Ainoa kohta, jossa vastaukset kallistuivat selvästi kielteisen vastauksen puolelle, oli kysymys fyysisen viehättävyyden vaikutuksesta käyttäjän luotettavuuteen.

Neljännessä kysymyksessä vastaajat saivat omin sanoin kertoa millä tekijällä on suurin vaikutus siihen, luottavatko he johonkin käyttäjään vai eivät. Tämän kysymyksen vastaukset vaihtelivat hyvinkin paljon, mutta myös monia samoja tekijöitä nousi esiin

vastauksissa. Moni käyttäjistä oli vastannut useamman eri asian, vaikka kysymyksessä haettiin yksittäistä tekijää, jolla on heidän mielestään suurin vaikutus luotettavuuteen. Tämä ei kuitenkaan ole huono asia, sillä se tarjoaa enemmän tietoa käyttäjien suhtautumisesta luotettavuuteen.

Monissa vastauksissa painottui käyttäjän viestien merkitys. Kuusi henkilöä kertoi ensimmäisellä lähetetyllä viestillä olevan suuri merkitys. Neljä henkilöä mainitsi keskustelukumppanin kirjoitustyylin vaikuttavan merkittävästi ja samaan teemaan liittyen kaksi henkilöä mainitsi sillä olevan merkitystä, mistä asioista keskustelukumppani juttelee. Hieman vastaavasti kolme henkilöä mainitsi, että henkilön avoimuus ja se, että hän jakaa henkilökohtaista tietoa itsestään vaikuttaa merkittävästi luotettavuuteen. Kolme henkilöä mainitsi myös kieliopin olevan tärkeä tekijä. Kaksi henkilöä mainitsi sen olevan tärkeätä, miksi toinen aloitti viestittelyn. Toinen näistä henkilöistä tarkensi vielä, että ei luota ihmisiin, jotka aloittavat keskustelun pelkästään ulkonäön takia.

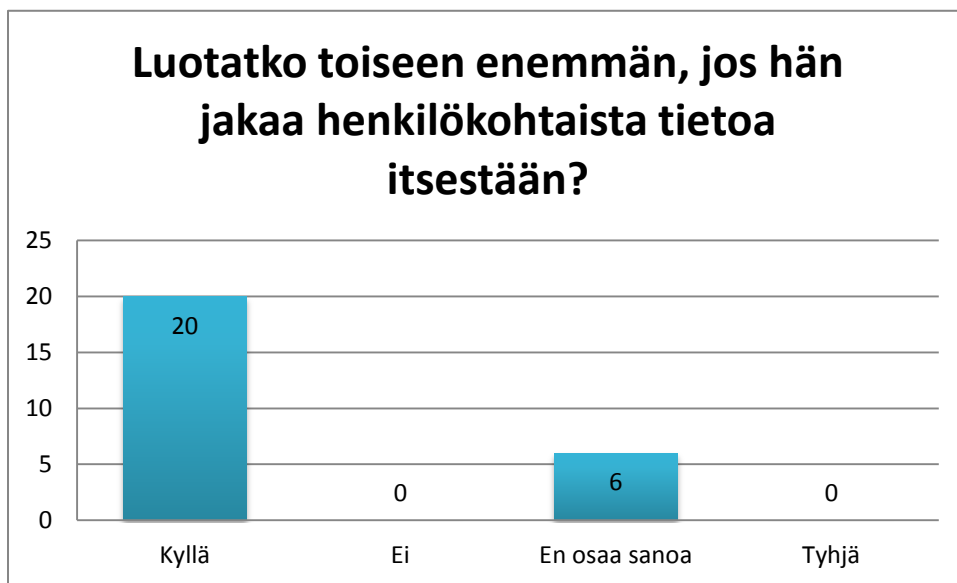
Profiilin vaikutus tuli hyvin myös vastauksissa esiin. Seitsemän henkilöä mainitsi vastauksessaan profiilin kuvauksen olevan tärkeä tekijä. Kaksi henkilöä mainitsi profiilikuvalla olevan merkittävä vaikutus. Kaksi henkilöä mainitsi tarkastavansa toisen profiilisivulla mahdollisesti näkyvät viestit sekä kaverit ja tekevänsä johtopäätöksiä luotettavuudesta niiden perusteella. Yksi henkilö mainitsi, että henkilöstä muodostuvan yleiskuvan tulee olla luotettavan oloinen ja samaan teemaan liittyen toinen henkilö mainitsi, että henkilön puheiden tulee täsmätä hänen profiilikuvauksen kanssa.

Vastauksissa nousivat esiin myös muut yksittäiset tekijät. Kolme henkilöä mainitsi sukupuolen olevan tärkeä tekijä, joista kaksi tarkensi, että he luottavat naisiin enemmän kuin miehiin. Kaksi henkilöä mainitsi iän olevan merkittävä tekijä. Kaksi henkilöä mainitsi ajan olevan merkittävimpiä tekijöitä ja tarkensivat, että heillä menee pitkään ennen kuin voivat luottaa toiseen käyttäjään. Lisäksi kolme henkilöä mainitsi jossain muodossa oman intuiutionsa olevan tärkein tekijä luottamuksen kannalta.

Huomattavaksi negatiiviseksi tekijäksi kuusi henkilöä mainitsi sen, jos toinen käyttäjä samantien pyytää rahaa, pyytää toista henkilöä kanssaan naimisiin tai muuten osoittaa romanttisia aikeita. Monet negatiiviset tekijät jakoivat keskenään yhteisiä teemoja. Kolme henkilöä mainitsi kansallisuuden vaikuttavan merkitsevästi ja kaksi heistä mainitsi erityisesti Afrikasta tulevan huomattavasti eniten häiritseviä kosiskelupyynnöjä

tai huijausyrityksiä. Yksi vastaajista mainitsi luotettavuuden kärsivän jos keskustelukumppanista huomaa, että hän ei lue viestejä tai että hän ei ole lukenut vastaajan profiilia lävitse ennen yhteydenottoa. Yksi henkilö lisäksi mainitsi, että jos toinen käyttäjä on liian päällekkävyä heti alkuun ja puhuu kuin olisi vanha ystävä tai alkaa heti puhumaan ongelmistaan ja pyytämään apua, se vaikuttaa negatiivisesti tämän käyttäjän luotettavuuteen.

Viidennessä kysymyksessä käyttäjiltä kysyttiin luottavatko he toiseen käyttäjään enemmän, jos hän jakaa henkilökohtaista tietoa itsestään. Vastaajista 20 oli sitä mieltä, että henkilökohtaisen tiedon jakaminen vaikutti ja kuusi ei osannut sanoa (ks kuvio 12). Vastauksien perusteella huomattavan suuri osa käyttäjistä selvästi uskoo henkilökohtaisen tiedon jakamisen edistävän luottamuksen muodostamista. Merkittävää on, että yksikään käyttäjistä ei ollut tätä väittämää vastaan, vaikkakin kuusi käyttäjää eivät tienneet kummalle puolelle kallistua. Oletamus henkilökohtaisen tiedon jakamisen positiivisesta vaikutuksesta luotettavuuteen on yhdenmukainen Ridingsin, Gefenin ja Arinzen (2002: 287–288) saamien tutkimustuloksien kanssa.



Kuvio 12. Henkilökohtaisen tiedon jakamisen vaikutus luottamukseen.

Kuudennessa kysymyksessä käyttäjiltä kysyttiin, uskovatko he sillä olevan luotettavuuteen vaikutusta, jos toisella käyttäjällä on samankaltainen luonne kuin heillä

itsellään. Vastaajista 14 uskoi samankaltaisen luonteen vaikuttavan, seitsemän ei uskonut ja viisi ei osannut sanoa (ks. kuvio 13). Pienestä hajanaisuudesta huolimatta myönteisiä vastauksia tuli puolet enemmän kuin kielteisiä. Näiden tulosten perusteella voi olettaa, että suuri osa käyttäjistä uskoo luonteen samankaltaisuuden vaikuttavan luotettavuuteen. Samankaltaisuuden positiivinen vaikutus luottamukseen on tullut esiin myös aikaisemmissa tutkimuksissa (ks. Lu ym. 2010: 356–357; Mayer, Davis & Schoorman 1995: 727; Wu ym. 2010: 1030–1031; Ziegler & Golbeck 2006: 13).



Kuvio 13. Samankaltaisen luonteen vaikutus luotettavuuteen.

Seitsemännessä ja viimeisessä osiossa käyttäjiltä kysyttiin uskovatko he sillä olevan eroa, miten he luottavat Interpals-sivustolla ihmisiin ja sillä miten he luottavat kasvatusten ihmisiin. Vastaajista 16 uskoi niillä olevan eroa, kuusi ei uskonut olevan eroa ja neljä ei osannut sanoa (ks. kuvio 14). Pientä erimielisyyttä nousi esiin, mutta valtaosa käyttäjistä selvästi uskoi luottamuksen käyttäytyvän eri tavalla kasvatusten kuin virtuaaliyhteisössään. Aikaisemmat tutkimukset tukevat myös olettamusta siitä, että luottamus käyttäytyy virtuaaliyhteisössä eri tavalla kuin kasvatusten (ks. Cascio 2000: 84; Gibson & Manuel 2003: 59–61; Hung ym. 2004: 8; Ridings ym. 2002: 275; Sproull & Kiesler 1986: 1509–1511).



Kuvio 14. Ero luottamuksen muodostumisessa.

Jos jäsenet vastasivat edelliseen kysymykseen myönteisesti, heitä kehoitettiin kertomaan, miksi he uskovat luottamuksen käyttäytymisellä olevan eroa sen mukaan, asioiko ihmisten kanssa kasvotusten vai virtuaaliyhteisössä. Vastauksissa mainittiin paljon samoja asioita. Kuusi käyttäjää mainitsi yhdeksi eroavaisuudeksi sen, että Internetissä asioidessa ihmisten on helpompi valehdella. Samaan teemaan liittyen kuusi käyttäjää mainitsi Internetin tarjoaman anonymiteetin hankaloittavan luottamuksen muodostumista. Kuusi käyttäjää puolestaan jossakin muotoa viittasi siihen, että Internetin välityksellä tapahtuvassa viestinnässä ei pääse näkemään vastapuolen ilmeitä tai ruumiinkieltä, eli toisin sanoen kasvotuksen tapahtuvalle viestinnälle ominaiset visuaaliset vihjeet puuttuvat kokonaan Internetissä keskustellessa. Hieman samaan teemaan liittyen yksi vastaajista piti erona sitä, että kasvotusten pääsee käyttämään kaikkia aisteja. Yksi vastaajista sanoi tuntevansa ihmiset paremmin vasta nähtyään heidät kasvotusten. Yksi totesi internetissä kestävän pidempään, että voi luottaa toiseen ihmiseen. Yksi uskoi ihmisten käyttäytyvän eri tavalla internetissä kuin kasvotusten ja yksi oli sitä mieltä, että internetissä tavattuihin ihmisiin ei koskaan voi täysin luottaa. Eräs vastaajista oli sitä mieltä, että internetin ulkopuolella tapaa enemmän ihmisiä, joilla on samankaltaiset taustat. Toinen vastaaja kommentoi, että luottamus käyttäytyy melkein samoin molemmissa, sillä kummassakaan ei alkuun saa paljoa tietoa toisesta osapuolesta. Useat näistä asioista tulevat esiin myös eri tutkimuksissa (ks. Cascio 2000:

84; Gibson & Manuel 2003: 59–61; Ridings ym. 2002: 275; Sproull & Kiesler 1986: 1509–1511).

Mielenkiintoisesti yhden käyttäjän vastauksesta sai ymmärtää, että hänen mielestään internetissä oli helpompi luottaa muihin ihmisiin. Tämä käyttäjä mainitsi, että internetin ulkopuolella on enemmän draamaa, juoruamista ja mahdollisesti selkäänpuukottamista. Tämä käyttäjä uskoi sen johtuen siitä että kasvotusten muut ihmiset ovat osa päivittäistä elämää ja tietoa muista on enemmän tarjolla, verrattuna siihen, että Internetissä voi hallita sitä, kuinka paljon muut tietävät sinusta. Kun tietoa on tarjolla enemmän, mahdollisuus sen väärinkäyttöön myös kasvaa. Mielestäni oleellista tämän vastauksen kohdalla on myös huomioda, että sen kirjoittama henkilö oli 16-vuotias ja siten kyselyyn osallistuneista nuorin. On mahdollista, että hänen mielipiteensä perustuvat koulumaailmaan.

Kyselyn päätteeksi vastaajilla oli mahdollisuus jättää kommentteja aiheeseen liittyen. Useimmat jättivät tämän kohdan tyhjäksi, mutta muutamalta käyttäjältä tuli tutkimuksen tavoitteen kannalta oleellisia kommentteja. Erään käyttäjän mielestä Interpals-sivuston suurin ongelma oli miehet, joista monet etsivät vain rakkautta, rahaa tai seksiä. Osittain samalla linjalla toinen käyttäjä kertoi suurimmaksi ongelmakseen henkilöt, jotka etsivät vain rahallista tukea tai töitä. Osa myös tarjosi töitä, mikä herätti epäluuloa. Ongelmaksi hän myös näki valeprofiilit ja miehet, jotka lähettelivät aviokutsuja. Eräs käyttäjä puolestaan mainitsi vähiten luottavansa ihmisiin, jotka näyttävät seksikkäitä kuvia itsestään, kysyvät tyhmiä kysymyksiä tai käyttäytyvät liian tuttavallisesti heti alussa.

Kyselyyn tuli riittävästi vastauksia, jotta sen avulla saatiin muodostettua yleiskuvaa luottamuksen käyttäytymisestä ja luottamukseen vaikuttavista tekijöistä Interpals-sivustolla. Kyselyyn vastanneet käyttäjät olivat erityisen hyvin vastanneet kohtiin, joissa sai itse omin sanoin vastata. Näiden kohtien vastauksista tuli esille asioita luottamuksesta, joita ei tullut esille tutkielman teoreettisessa viitekehyksessä. Nämä kohdat antoivat lisäksi tietoa siitä, miksi tietyt piirteet vastaajien mielestä vaikuttavat käyttäjän luotettavuuteen. Kyselyn tulokset loivat hyvät pohjan aineistolle, jota haastattelujen avulla saadaan täsmennettyä.

5.2. Haastattelujen tulokset

Haastatteluiden tarkoituksena oli selvittää miksi lomakekyselyssä esille tulleet asiat vaikuttavat luottamukseen ja miten ne käytännössä vaikuttavat luottamukseen. Haastattelut olivat luonteeltaan avoimia, joten niiden sisällöt vaihtelivat sen mukaan, mistä haastateltava halusi puhua, vaikkakin haastattelun kulkua ohjattiin tiettyihin teemoihin kysymysten avulla. Haastateltavana oli kuusi henkilöä, jotka olivat joko aikaisemmin käyttäneet Interpals-sivusto, tai edelleen käyttivät. Sivuston käytön kesto vaihteli puolesta vuodesta neljään vuoteen saakka. Kaksi heistä olivat miespuolisia ja loput naispuolisia. Haastateltavat olivat iältään kaikki joko 21 tai 22. Haastateltavista kolme olivat suomalaisia, yksi oli saksalainen, yksi sveitsiläinen ja yksi japanilainen. Haastattelut suoritettiin parhaiten ymmärretyllä yhteisellä kielellä, joten kolmessa tapauksessa suomeksi ja kolmessa englanniksi. Haastattelut suoritettiin käyttämällä Skype-ohjelman viestitys-toimintoa. Haastatteluiden avulla tuli ilmi useita eri käyttäjän luotettavuuteen vaikuttavia tekijöitä, jotka pystyttiin jakamaan laajempiin kokonaisuuksiin.

5.2.1. Käyttäjän profiilin vaikutus luotettavuuteen

Monissa vastauksista ilmeni, että toisen käyttäjän profiilista löytyvillä tiedoilla oli usein suuri vaikutus kuinka luotettavaksi tämä käyttäjä koettiin. Vastauksista ilmeni, että käyttäjät kiinnittivät huomiota profiilikuvaukseen, profiilin ikään, profiilikuvaukseen, käyttäjän ikään ja käyttäjän kaverien määrään. Käyttäjän profiilin vaikutus luotettavuuteen ei ole yllättävää, sillä profiili on monesti luottamussuhteen alussa suurin tarjolla oleva tiedonlähde.

Profiilikuvaukset

Kyselyn tuloksien perusteella suurin osa käyttäjistä oli sitä mieltä, että Interpals-sivustolla käyttäjän profiilista löytyvällä kuvauksella oli suuri merkitys luotettavuuden muodostumisessa. Eräs haastateltavista yhtyi tulokseen ja kertoi profiilikuvauksen olevan yksi tärkeimmistä asioista, minkä perusteella käyttäjän luotettavuutta voi arvioida. Hän huomautti, että profiilista huomaa samantien, jos kyseessä on valeprofiili tai käyttäjä yrittää vaikka vain mainostaa yritystään. Hän korosti, että lukuunottamatta aiemman kaltaisia tiettyjä erityistapauksia, profiilikuvauksen yleisvaikutelmalla on suurin merkitys. Profiilikuvauksesta tulee ilmetä, että sen on kirjoittanut oikea ihminen,

jolla on rehelliset tarkoitusperät. Toinen haastateltavista piti tärkeänä asiana myös sitä, että profiilista löytyy sisältöä enemmänkin kuin yksi lause. Hän ei kuitenkaan kokenut profiilikuvausta tärkeimmäksi asiaksi, vaan esimerkiksi tämän henkilön lähettämät viestit olivat paljon tärkeämpiä. Hän kuitenkin totesi profiilin merkityksen luotettavuuden määrittämisessä korostuvan siinä vaiheessa, jos profiilin sisältämä tietoa on ristiriidassa henkilön viestien sisällön kanssa. Tämänkaltaisen ristiriita on luonnollisesti haitallista luottamukselle.

Profiilin ikä

Profiilin ikä kertoo sen, kuinka kauan henkilö on ollut sivuston käyttäjä ja siten virtuaaliyhteisön jäsen. Kyselyyn osallistuneiden mielipiteet jakautuivat tämän kohdalla. Se sai ääniä puolesta ja vastaan, mutta suurin osa oli kuitenkin vastaan sitä ideaa, että profiilin ikä vaikuttaisi luotettavuuteen. Yksi haastateltavista näki profiilin iän luotettavuuteen vaikuttavana tekijänä ainoastaan kun se on kytköksissä muihin tekijöihin. Esimerkkinä hän mainitsi, että jos käyttäjä on vastikään liittynyt sivustolle, profiilikuvan puuttuminen ei ole paha asia. Jos käyttäjä kuitenkin on ollut jäsenenä jo useamman vuoden, eikä hänellä ole vielääkään kuvaa profiilissa tai vain muutama ystävä, se herättää epäluottamusta. Eräs haastateltavista uskoi, että profiilin iästä pystyisi päättämään jotain hänen käytöksestään sivustolla. Hän uskoi, että monet uudet jäsenet saattavat olla innoissaan sivuston tarjoamista mahdollisuuksista, eivätkä tarkalleen vielä tiedä mitä haluavat. Uutta jäsentä hän ei kokenut yhtä luotettavaksi kuin vanhaa sen johdosta, että mahdollinen havaittu tuttavallisuus saattaisi johtua ainoastaan uuden jäsenen alkuinnokkuudesta, eikä myöskään ole mitään takeita siitä, että uusi jäsen jatkaisi yhteydenpitoa, kun alkuinnokkuus on hälventynyt ja hän tietää tarkemmin mitä haluaa sivustolta.

Profiilikuva

Interpals-sivustolla käyttäjillä on mahdollisuus lisätä profiiliinsa kuvia, jotka ovat muiden nähtävillä. Kyselyssä valtaosa käyttäjistä uskoivat niiden vaikuttavan käyttäjän luotettavuuteen. Eräs haastateltavista uskoi kuvilla olevan vaikutusta luotettavuuteen ja tarkensi vielä eri piirteitä, jotka kuvassa herättävät tai laskevat luotettavuutta. Luotettavuutta herätti se, että kuva oli ihmisestä, eikä esimerkiksi pelkästään maisemasta tai lemmikistä. Kuvan ei kuitenkaan saanut olla kenestäkään tunnetusta näyttelijästäkään, jos sillä halusi herättää luottamusta. Haastateltavan mielestä

luotettavuutta paransi myös se, jos kuva näytti itseotetulta netistä haetun sijaan ja että kuva oli hyvälaatuinen. Tärkeää oli myös se, että kuvaan oli panostettu. Kuvan tausta ja ympäristö vaikuttivat myös; takana oleva luontomaisema herätti enemmän luottamusta kuin henkilön ympärillä seisovat humaltuneet ihmiset. Lisäksi kuvassa vaikutti se, että mitä piirteitä kuva toi esiin käyttäjästä. Haastateltava koki esimerkiksi liiallisen poseeraamisen tai ylimääräisen alastomuuden luotaantyöntävinä asioina. Lopuksi haastateltava totesi, että eniten luotettavuutta herättävät kuvat olivat sellaisia, joita hän itse saattaisi myös ottaa itsestään.

Haastatteluissa nousi esiin myös ristiriitaisia mielipiteitä, sillä eräällä haastateltavista oli toisenlainen näkemys siitä, mikä on luottamusta herättävä profiilikuva. Eräs haastateltavista koki kuvat, joihin oli panostettu, vähemmän luotettavina. Hän koki ne epäluonnollisiksi ja muistuttavan liikaa mainoskuvia. Luonnolliseksi hän koki kuvat, jotka oli sattumanvaraisesti otettu esimerkiksi jostain juhlista. Lisäksi kuvat, joissa henkilö hulluttelee hieman, herättivät luotettavuutta. Päinvastoin kuin aikaisempi haastateltu, hän myös piti sallittavana sitä, että profiilikuva on maastosta tai jostain eläimestä. Suurin epäluottamusta herättävä tekijä oli kuitenkin se, että käyttäjällä ei ollut ollenkaan profiilikuvaa.

Haastateltavista kaikki eivät pitäneet profiilikuvaa välttämättömänä. Yksi haastateltavista ei kokenut luottamukselle haitallisena sitä, jos jollain ei ollut profiilikuvaa, mutta osasi kuitenkin luetella piirteitä, jotka profiilikuvassa herättävät luottamusta. Luotettavuutta herätti hymyily ja se, jos kuva viesti jotain käyttäjän persoonallisuudesta ja siten antoi vaikutelman, että kyseessä on yksilö eikä vain osa ihmismassaa. Luottamukselle olennaiseksi voidaan myös laskea sen, mitä tietoja kuva paljastaa käyttäjästä, sillä tämä haastateltava oli kuullut ja osittain itsekkin myös todennut paikkaapitäväksi sellaisen yleistyksen, että kauneimmat ihmiset eivät monesti ole innokkaimpia vastaamaan takaisin. Tämän yleistyksen todenperäisyydellä tai perusteluilla ei sinänsä ole väliä, sillä se kuitenkin viestii siitä, että kuvan perusteella voidaan tehdä yleistyksiä, jotka vaikuttavat käyttäytymiseen. Tämä haastateltava myös koki, että kuvat eivät pääasiallisesti vaikuta luotettavuuteen, mutta viestivät siitä, mitä yhteistä käyttäjillä on. Esimerkkinä hän tarjosi, että puolialastomat kuvat eivät häntä itseään puhutelleet, sillä hän ei itse sellaisia kuvia laittaisi profiiliinsa.

Yksi haastateltavista koki, että aikoinaan hänen profiilikuvassaan näkyvillä olevat vaaleat hiukset ja vaalea iho kasvattivat sitä todennäköisyyttä, että hänelle tuli enemmän

seuranhakuviestejä vastakkaiselta sukupuolelta maista, joissa normaalisti ihmisillä ei ole vaaleita hiuksia tai vaaleata ihoa. Hän myös uskoi, että romanttista seuraa etsivät henkilöt lähettivät todennäköisemmin viestiä, jos kuvassa näkyi ihminen ja vielä todennäköisemmin jos tämä ihminen oli fyysisesti viehättävä.

Kukaan haastateltavista ei täysin kieltänyt profiilikuvan vaikutusta luotettavuuteen, mutta siitä oltiin erimieltä, minkälainen on luotettava profiilikuva. Tästä voisi päätellä, että profiilikuvan tarkalla sisällöllä ei itsessään ole niinkään väliä, vaan sillä, herättääkö profiilikuva samaistumisen tunnetta tarkastelijassa. Päätelmää tukee myös se, että useat haastateltavien kommentteista viittasivat havaittavan samankaltaisuuden tärkeyteen, vaikka he eivät sitä suoraan maininneetkaan. Uskon, että näissä haastatteluisa esille nousseet piirteet kuvien vaikutuksesta käyttäjän luotettavuuteen pohjautuvat kaikki yksittäiseen tekijään. Siihen, että pystyykö käyttäjä samaistumaan kuvan viestimiin asioihin ja puhutteleeko se hänen arvomaailmaansa.

Käyttäjän ikä

Käyttäjän profiilista tulee ilmi myös hänen ikänsä. Iän osalta kyselyn vastaukset menivät lähes tasan, sillä kielteisiä vastauksia oli vain kaksi enemmän kuin myönteisiä. Suurempi osa oli sitä mieltä, että ikä ei vaikuta luotettavuuteen, mutta haastateltavista monet kuitenkin uskoivat iällä olevan merkitystä. Iällä koettiin olevan vaikutusta siihen, kuinka paljon yhteistä käyttäjiltä löytyisi. Erään haastateltavan mielestä omanikäiset vaikuttavat luotettavemmilta kuin paljon vanhemmat tai nuoremmat. Selityksenä tälle oli se, että samasta iästä johtuen he todennäköisemmin olisivat samankaltaisessa elämäntilanteessa ja siten heillä olisi enemmän yhteisiä asioita. Iän vaikutuksen luottamukseen voidaan näiden vastauksien perusteella olettaa johtuvan oletetun samankaltaisuuden puutteesta.

Käyttäjän kaverimäärä

Kyselyssä kaksi käyttäjää mainitsi siitä, että käyttäjän profiilissa näkyvillä olevat muiden käyttäjien viestit ja käyttäjän profiilin kaverimäärä vaikuttavat myös luotettavuuteen. Eräs haastateltavista oli sitä mieltä, että sekä liiallinen kaverien määrä ja liian alhainen kaverien määrä aiheuttaa epäluottamusta. Sopivaksi määräksi hän ilmoitti noin 20–40, ja totesi itsellään aikoinaan olleen juuri tuon verran. Tästäkin vastauksesta voisi tehdä johtopäätöksen, että kenties ystävien määrä ei ole olennainen asia, vaan havaittu samankaltaisuus. Kaverien määrällä on kuitenkin itsessäänkin

konkreettisiakin vaikutuksia, sillä haastateltava totesi, että suuren kaverimäärän omaava henkilö ei voi olla läheisissä väleissä kaikkien kavereidensa kanssa. Suhteen läheisyydellä puolestaan on suora kytkös henkilön luotettavuuteen. Haastatteluissa nousi esiin myös mielipide, että suuri kaverimäärä lisää sitä todennäköisyyttä, että kahden käyttäjän välille ei muodostu kunnon kaverisuhdetta. Eräs haastateltavista kertoi olleensa toisen virtuaaliyhteisön jäsen, jonka avulla ihmiset etsivät yösijaa toisten jäsenien luota ollessaan vieraassa kaupungissa tai maassa. Hän kertoi, että siellä profiiliin oli liitetty pisteytysjärjestelmä, jonka avulla ihmiset pystyivät antamaan pisteitä sen perusteella, olivatko heidän yöpymiskokemuksensa toisen käyttäjän luona onnistuneita. Hänen mielestään tämä oli kyseisessä yhteisössä tärkein tekijä, joka auttoi luotettavuuden määrittelemisessä.

5.2.2. Aikaisempien kokemusten vaikutus luotettavuuteen

Haastattelujen ja kyselyn vastauksien perusteella monet luotettavuuteen vaikuttavat tekijät perustuivat käyttäjien aikaisempiin kokemuksiin. Käyttäjät olivat kokemuksiensa perusteella muodostaneet ennakkoluuloja tiettyjä ihmisryhmiä kohtaan. Heidän voidaan nähdä käyttäneen luvussa kaksi esiteltyä kategorista luottamusta. Kategorisen luottamuksen hyödyntäminen on ominaista tilanteessa, jossa toisesta osapuolesta ei ole saatavilla paljon tietoa (Kramer 1999: 577–578). Tässä tapauksessa kategorinen luottamus ilmenee käyttäjien muodostamien yleistysten ja ennakkoluulojen muodossa. Nämä yleistykset ja ennakkoluulot puolestaan muodostuvat käyttäjien aikaisemmista kokemuksista. Aikaisempien kokemusten vaikutuksen luottamukseen voidaan nähdä noudattavan Mayerin, Davisin ja Schoormanin (1995: 728) teoriaa siitä, että aikaisempien luottamuspäätösten tulokset päivittävät oletettuja kyvykkyyden, hyväntahtoisuuden ja rehellisyyden arvoja ja sitä kautta vaikuttavat luottamukseen. Tässä tilanteessa erityistä on vain se, että näiden kolmen ominaisuuden päivittyminen vaikuttaa koko kategoriaan.

Haastatteluista selvisi, että jotkut käyttäjät olivat muodostaneet ennakkoluuloja tiettyjä ihmiskategorioita kohtaan muunmuassa iän, sukupuolen, uskonnon, kieliopin tai kansallisuuden perusteella. Näistä selvästi eniten tuli esiin kansallisuuden ja kulttuurin vaikutus.

Kulttuuri ja kansallisuus

Luvussa kaksi tuotiin esille luottamukseen vaikuttavia kulttuurillisia tekijöitä. Yksi tällaisista tekijöistä oli ero kielenkäytössä (Gibson & Manuel 2003: 71). Samankaltaisten kulttuurien edustajien on helpompaa keskustella keskenään, jolloin luottamus kasvaa paremmin näiden henkilöiden välillä (Gibson & Manuel 2003: 62–65). Kulttuurilla voidaan nähdä olevan vaikutus myös Interpals-sivustolla, sillä suurin osa kyselyyn vastaajista oli sitä mieltä, että kansallisuudella on vaikutusta käyttäjän luotettavuuteen, ja kansallisuus on tiukasti kytköksissä kulttuuriin. Kulttuurin vaikutus luottamukseen tuli hyvin esiin myös haastatteluissa. Monet haastatelluista käyttäjistä kokivat, että tietyistä maista tuli huomattavasti enemmän tunkeilevia viestejä liittyen romanttisen seuran etsimiseen. Syyksi tälle nähtii, että näiden maiden tai maanosien kulttuurit ja erityisesti näkemykset sukupuolten välisestä tasa-arvosta olivat erilaiset. Osa haastatelluista mainitsi myös suhtautuvansa epäluottamuksella viesteihin, jotka tulivat kehitysvaltioista. Tämänkin syynä oli aikaisemmat kokemukset, sillä he kokivat köyhemmistä maista tulleiden viestien useammin olevan avunpyyntöviestejä, joissa pyydettiin rahaa tai työpaikkaa.

Interpals-sivustolla kulttuurin vaikutuksen huomaa varmasti helpommin kuin jollain toisella sivustolla, sillä sen koko ideana on yhdistää ihmisiä eri kulttuureista. Haastateltavien kertomuksien perusteella suurin osa kulttuurista koituvista luottamusongelmista liittyi siihen, että tietyistä maista tai maanosista tuli huomattavasti muita enemmän tunkeilevia viestejä, joissa pyydettiin apua tai etsittiin romanttista seuraa. Näiden viestien lähettäjien ollessa usein samasta paikasta, käyttäjille muodostui ennakkoluuloja tiettyjä maita tai maanosia kohtaan, jotka vaikuttivat negatiivisesti kaikkien niistä tulevien käyttäjien oletettuun luotettavuuteen.

5.2.3. Kommunikaation vaikutus luotettavuuteen

Monien esille tulleiden luotettavuuteen vaikuttavien tekijöiden yhdistävänä teemana oli se, että ne perustuivat jotenkin käyttäjien väliseen kommunikaatioon. Kommunikaation on aiemmisakin tutkimuksissa todettu olevan erittäin tärkeä tekijä luottamuksen muodostumisessa (Gibson & Manuel 2003: 69; Jarvenpaa & Leidner 1998). Jotkut kommunikaatioon liittyvistä tekijöistä koskivat viestien sisältöä, kun taas jotkut sitä, mitä ne viestivät toisesta käyttäjästä.

Ensimmäinen vastaanotettu viesti

Todella moni kyselyyn vastanneista ilmoitti, että ensimmäisellä vastaanotetulla viestillä oli suuri vaikutus siihen, miten luotettavana käyttäjä nähtiin. Ensimmäisen viestin voidaan nähdä olevan tärkeä työkalu ensivaikutelman luonnissa. Ensimmäinen viesti on kuitenkin monesti ensimmäinen tietolähde, minkä käyttäjä saa toisesta käyttäjästä. Vasta ensimmäisen viestin jälkeen vastaanottavalla käyttäjällä on mahdollisuus hankkia tietoa toisesta käyttäjästä esimerkiksi profiilikuvauksen kautta, olettaen että käyttäjät eivät tunteneet toisiaan millään tapaa ennen yhteydenottoa. Monet kyselyyn vastanneista sanoivat pystyvänsä erottamaan ensimmäisen viestin perusteella yrittääkö toinen osapuoli vain etsiä romanttista seuraa, pyytää rahaa tai huijata häntä. Myös haastateltavien mielestä ensimmäinen viesti oli hyvä ilmaisin siitä, onko toinen osapuoli sellainen henkilö, jonka kanssa haluaa jutella. Eräs haastateltavista mainitsi, että jos ensimmäinen viesti on asiallinen, eikä se ole sävyltään flirttaileva, hän jatkaa keskustelua normaalisti, mutta muuten jättää vastaamatta. Lyhyet ensimmäiset viestit herättivät myös epäluottamusta, sillä ne loivat vaikutelman, että ne on lähetetty monille henkilöille samalla kertaa ja lisäksi saivat miettimään viestin lähettäjän motiiveja. Ensimmäinen viesti on todennäköisimmin se asia, joka määrää kenen kanssa henkilö jatkaa keskustelemista ja siten määrää kenen kanssa luottamussuhdetta lähdetään rakentamaan, joten se on luonnollisesti yksi merkittävimmistä käyttäjän luotettavuuteen vaikuttavista tekijöistä.

Motiivi

Käyttäjän motiivien vaikutuksesta luotettavuuteen ei erikseen kysytty kyselyssä, mutta sen vaikutus nousi kuitenkin esiin sekä kyselyssä, että haastattelussa saatuihin vastauksiin. Monet kyselyyn vastanneet kommentoivat, että luottamuksen kannalta oli tärkeitä tietää, miksi henkilö lähetti viestiä juuri heille. Nämä henkilöt oletettavasti tällä viittasivat siihen, että viestejä tuli paljon henkilöiltä, jotka eivät etsineet ystävyttä, vaan ekonomista tukea tai romanttista seuraa. Monen haastateltavankin mielestä ensimmäisen viestin suurin hyöty oli, että se antoi tietoa toisen käyttäjän motiiveista. Ongelmana usein oli se, että osapuolten motiivit eivät kohdanneet. Osapuolten motiivien perustuessa eri asioihin, keskustelusuhteen muodostuminen osapuolten välille ei ole yhtä todennäköistä kuin jos motiivit olisivat samankaltaiset.

Erään haastattelun kertomuksessa tuli ilmi yhteisten motiivien vaikutus luotettavuuteen. Haastateltu kertoi joskus käyttäneensä Omegle.com –sivustoa, jossa käyttäjien ei tarvitse luoda profiilia ja heistä ei ole yhtään tietoa tarjolla. Sivustolla kaksi henkilöä asetetaan joko satunnaisesti tai heidän kiinnostuksenkohteitaan mukaillen keskustelemaan keskenään. Haastateltava piti ympäristöä erittäin epäluotettavana, sillä keskustelukumppanista ei ollut yhtään tietoa tarjolla. Sivustolla oli lisäksi paljon epäasiallisia käyttäjiä, mikä lisäsi epäluotettavuutta. Haastateltava sai kuitenkin luotua sivustolla useamman ystävyysuhteen. Kaikissa ystävyysuhteissa oli yhteistä se, että yhteinen motiivi rakensi luottamusta ja johti keskustelusuhdetta jatkumiseen. Tämä yhteinen motiivi oli se, että molemmat osapuolet käyttivät sivustoa keskustelukumppanien etsimiseen, vaikka sivuston käyttäjistä suuri osa oli epäasiallisia käyttäjiä, jotka eivät etsineet pitkäkestoista keskustelusuhdetta. Tässä tilanteessa samankaltaisuus motiivien osalta oli se yhdistävä tekijä, joka loi alkuun luotettavuutta ja sai ystävyysuhteen aluilleen. Tämänkaltaisen luottamuksen voidaan nähdä perustuvan Tylerin (2003: 562) määrittämään motiiviperäiseen luottamukseen, jossa luottamus muodostuu siitä, että toisen osapuolen motiivit nähdään hyväntahtoisiksi. Haastateltavan tilanteessa lisäksi oli ominaista se, että molempien motiivit olivat samat. Vaihtoehtoisesti tämänkaltaisen luottamuksen voidaan myös nähdä perustuvan samaistumiseen pohjautuvaan luottamukseen, jossa osapuolia yhdistää samankaltaiset intressit ja tavoitteet (Hsu, Ju, Yen & Chang 2006: 160, 166).

Kielioppi

Kieliopin kohdalla kyselyn vastaukset menivät myönteisten ja kielteisten vastauksien kohdalla täysin tasan. Eräs haastateltavista sanoi suhtautuvansa varauksella henkilöihin, jotka eivät osaa tiettyjä kieliopillisia seikkoja, kuten isojen alkukirjaimien käyttöä tai välimerkkejä. Syyksi tälle hän kertoi sen, että virtuaaliyhteisössä toisesta henkilöstä ei saa yhtä paljon tietoa kuin kasvotusten, joten joitakin asioita pitää huomioida tarkemmin, jotta niistä saisi tietoa. Toinen haastateltavista koki myös huono englannin kielen taidon vaikuttavan negatiivisesti luotettavuuteen. Syynä hänen mielipiteelle oli, että huono kielioppi tai ylipäättään huono kielen taitaminen johtaa virheisiin kommunikoinnissa, joiden kautta muodostuu väärinkäsityksiä. Väärinkäsitykset puolestaan vaikuttavat negatiivisesti luottamuksen kehittymiseen. (Gibson & Manuel 2003: 71).

Erään haastateltavan tapauksessa huono kielen taitaminen oli johtanut kirjekaverisuhteen kariutumiseen. Internetissä tavatessaan heidän välillään ei ollut mitään ongelmia, ja kummankaan kielen taitaminen ei ollut vaikuttavana tekijänä. Tutustuttuaan enemmän he kuitenkin tapasivat kasvotusten ja tässä vaiheessa toisen osapuolen huono englannin taitaminen tuli ilmeiseksi. Haastateltava koki, että hän ei pystynyt ollenkaan kommunikoimaan kirjekaverinsa kanssa, joka laski hänen kokemaansa luottamustasoa. Tapaamisen johdosta he molemmat lakkasivat keskustelemasta toisilleen. Tämä toinen osapuoli otti myöhemmin uudestaan yhteyttä, mutta haastateltava ei halunnut ylläpitää suhdetta, sillä hän ei enää kokenut aikaisempaa kirjekaveriaan tarpeeksi luotettavaksi. Haastateltavien vastauksien perusteella kielioopin voidaan nähdä olevan erityisen rajoittava tekijä siinä vaiheessa, jos toisen osapuolen yhteisen kielen taitamistaso on sen verran matala, että sujuva kommunikaatio ei onnistu osapuolten välillä.

Kirjoitustyyli

Kyselyyn vastanneista muutama toi esiin kirjoitustyylin yhteyden luottamuksen muodostumiseen. Yksi vastaajista ilmoitti, että jos toisen käyttäjän tekstistä nousee esille ystävällinen ja mukava sävy, hän vaikuttaa luotettavammalta. Toinen vastaaja puolestaan ilmoitti, että karskin kielen käyttö vähensi luotettavuutta. Yksi haastatelluista kommentoi, että hänen mielestään hymiöiden käyttö on sympaattista ja vaikuttaa siihen, miten luotettavana hän näkee toisen henkilön. Kirjoitustyylin voidaan olettaa auttavan yleiskuvan luomista käyttäjästä ja siten antavan tietoa, jota toinen osapuoli käyttää päättääkseen onko käyttäjä luotettava ja onko keskustelusuhdetta syytä ylläpitää.

Liika tuttavallisuus

Tämä on tekijä, jota ei erikseen käsitelty kyselyssä, mutta tuli silti esiin joidenkin henkilöiden vastauksissa ja myös haastatteluissa. Kyselyssä yksi henkilö mainitsi, että hän näkee toisen osapuolen epäluotettava jos hän puhuu samantien kuin ystävä tai on heti puhumassa ongelmistaan. Yksi haastateltavista koki sillä olevan negatiivinen vaikutus luotettavuuteen, jos toinen osapuoli oli heti kyselemässä kaikenlaista, mitä välttämättä ei ole soveliaista kysyä vastatapaamalta ihmiseltä.

Eräällä haastateltavista oli lisäksi henkilökohtainen kokemus liittyen liikaan tuttavallisuuteen, joka aiheutti suhteelle vahinkoa ja vaikutti jopa haastateltavan

suhtautumiseen muita ihmisiä kohtaan. Tässä tapauksessa toinen osapuoli oli haastateltavan mielestä liian nopeasti heittäytynyt tuttavalliseksi ja asettanut haastateltavan asemaan, jossa hän joutui toimimaan jatkuvana henkisenä tukihenkilönä. Haastateltava näki imartelevana sen, että toinen henkilö luottaa häneen niin paljon, mutta tukihenkilönä toimiminen oli liikaa niin nopeasti edenneelle suhteelle. Haastateltava koki, että liika luottamus loi paineen tunnetta ja saattoi antaa väärän kuvan haastateltavan luonteesta toiselle henkilölle. Koko tilanne päättyi siihen, että heidän välinen keskustelun määrä väheni huomattavasti ja haastateltavan luottamus tätä toista henkilöä kohtaan laski. Haastateltava koki, että hänen luottamustaan oli käytetty hyväksi ja seurauksena hänen luottamuksensa muita uusia ihmisiä kohtaan heikkeni. Tilanteessa voidaan todeta käyneen niin, että haastateltavan luottamuspäätöksellä oli negatiivinen lopputulos ja hänen luontainen taipumus luottamukseen aleni tämän seurauksena. Tämän kertomuksen perusteella voidaan todeta, että luottamus voi tietyissä tilanteissa myös olla liiallista.

Henkilökohtaisen tiedon jakaminen

Ridingsin, Gefenin ja Arinzen (2002: 278, 287–288) mukaan henkilökohtaisen tiedon jakaminen edesauttaa luottamuksen muodostumista, sillä se luo vaikutelman, että toinen osapuoli ei ole pelkästään tuntematon henkilö. Perusideana tämänkaltaisessa toiminnassa on se, että käyttäytymällä luottavaisesti, henkilö rohkaisee muita luottamaan häneen enemmän. Kyselyyn vastanneista suurin osa oli tutkijoiden kanssa samaa mieltä ja koki henkilökohtaisen tiedon jakamisen kasvattavan luottamusta. Yksi kyselyyn vastanneista nosti kuitenkin esiin hyvän pointin mainitsemalla, että henkilökohtaisen tiedon jakaminen ei lisää luotettavuutta hänen silmissään, sillä jaettu tieto voi hyvin olla valheellista. Eräs haastateltavista mainitsi avoimuuden ja henkilökohtaisen tiedon jakamisen olevan yksi suurimmista tekijöistä, jonka avulla hänen mielestään luottamus kasvaa. Kysyin, oliko hän pohtinut valehtelun mahdollisuutta. Haastateltava vastasi myönteisesti ja totesi, että hänen kanssaan jaettu henkilökohtainen tieto on joskus ollut valheellista. Haastateltavan mukaan avoimuuden vaikutus luotettavuuteen tuli ilmi vasta ajan myötä. Hän oli sitä mieltä, että jos toinen osapuoli valehtelee toistuvasti, jossain vaiheessa hänen kulissinsa pettää ja valheet tulevat ilmi. Tästä syystä hän sanoikin suhtautuvansa varauksella kaikkeen toisen sanomaan, kunnes tämä varautuneisuus ajan myötä katoaa. Haastatteluissa tuli esiin myös toinen näkökulma, sillä eräs haastateltavista totesi, että jos toinen henkilö vaikka kieltäytyy jakamasta jotain asiaa tai juttelemasta jostain asiasta, se paljastaa, että

kyseessä on oikea henkilö, jolla on rajansa ja joka ei keksi asioita päästänsä. Tämänkin asian voidaan tosin olettaa määräytyvän tilannekohtaisesti.

Henkilökohtaisen tiedon jakamisen perusideana voi olla se, että se edustaa luottavaista käyttäytymistä ja siten rohkaisee toistakin osapuolta luottavaan käyttäytymiseen. Haastattelun vastausten perusteella sen roolia yksinkertaisena tietolähteenä ei kuitenkaan tulisi myöskään sulkea pois. Internetissä tavatuista ihmisistä on usein vaikeampaa hankkia tietoa kuin kasvotusten tavatuista ihmisistä, joten kaikki kanavat, josta tietoa saadaan, ovat tärkeitä. Henkilökohtainen jaettu tieto auttaa käyttäjiä rakentamaan yleiskuvaa toisesta osapuolesta ja siten tarjoaa lisää resursseja toisen osapuolen luotettavuuden arvioimiseen.

Toistuva kommunikaatio

Haastatteluissa ja kyselynkin vastauksissa tuli esille toistuvan kommunikaation tärkeys. Monet käyttäjät kertoivat, että he tarvitsevat paljon aikaa luottaakseen toiseen käyttäjään. Ajan merkitys on käytännössä se, että käyttäjillä on mahdollisuus kommunikoida keskenään ja kerätä tietoa toisesta osapuolesta. Kyselyn ja haastattelujen vastauksia tarkastelemalla on selvää, että käyttäjien välillä on eroja siinä, kuinka nopeasti he luottavat toisiin käyttäjiin. Tämä selittyy luvussa kaksi määritellyllä taipumuksella luottamukseen. Henkilöiden välillä on eroja siinä, kuinka paljon he luottavat täysin uusiin ihmisiin sekä kuinka paljon aikaa ja tietoa he vaativat, että voivat luottaa toiseen osapuoleen. Useat käyttäjät mainitsivat kyselyssä ja haastatteluissa, että tarpeeksi pitkä tuntemisaika vaikuttaa eniten henkilön luotettavuuteen. Eräs haastateltavista kuitenkin totesi, että jos toinen henkilö ei jaa mitään tietoa itsestään, tämä henkilö ei silti ole luotettava, vaikka hänet olisi tuntenut kuinka kauan. Tämä korostaa ideaa siitä, että ajan tärkein tehtävä on tarjota tilaisuuksia, joiden avulla toisesta osapuolesta saa tietoa. Eräs haastateltavista totesi, että samankaltaiset mielenkiinnon kohteet takaavat, että henkilöiden välillä riittää juteltavaa ja näinollen heidän välinen kommunikaatio toimii.

5.3. Yhteenveto tuloksista

Käyttäjän luotettavuuteen vaikuttavat tekijät jaettiin kolmeen eri kategoriaan: profiiliin, aikaisempien kokemusten ja kommunikaation vaikutus luotettavuuteen. Profiiliin ja

aikaisempien kokemusten vaikutus luotettavuuteen voidaan nähdä vaikuttavan käyttäjän luotettavuuteen lähinnä luottamussuhteen alkuvaiheissa. Tätä tukee Mayerin, Davisin ja Schoormanin (1995: 722) toteamus siitä, että luottamussuhteen alkuvaiheessa tietoa pyritään hankkimaan ilman suoraa kanssakäymistä toisen osapuolen kanssa. Aikaisemmista kokemuksista muodostuvalle kategoriselle luottamukselle on ominaista, että sen merkitys katoaa, kun toisesta osapuolesta on kerätty yksilöllistä tietoa (Kramer 1999: 577–578). Monet kommunikaation liittyvistä tekijöistä voidaan puolestaan nähdä vaikuttavan luottamuksen muodostumiseen myöhemmässä vaiheessa, kun käyttäjät ovat jo kerenneet harrastaa vastavuoroista kommunikaatiota.

Monissa luotettavuuteen vaikuttavissa tekijöissä tuli myös ilmi havaitun samankaltaisuuden positiivinen vaikutus luottamukseen. Tämä havainto on yhtenäinen useiden aikaisempien tutkimusten kanssa (ks. Jarvenpää & Leidner 1998; Lu, Zhao ja Wang 2010; Mayer, Davis & Schoorman 1995; Wu, Chen & Chung 2010; Ziegler & Golbeck 2007). Samankaltaisuus tuli esille muunmuassa profiilikuvaa, motiiveja ja kaverimääriä käsittelevissä kohdissa. Gibsonin ja Manuelin (2003: 69) mukaan kommunikoinninkin yhtenä tehtävänä on paljastaa samankaltaisuuksia osapuolissa. Havaittu samankaltaisuus saattaa herättää tunteen siitä, että henkilöiden arvomaailmat kohtaavat ja toisen käyttäytymistä voidaan siten paremmin ennustaa. Toisen käyttäytymisen ennustaminen puolestaan alentaa luottamuspäätökseen liittyvää riskiä ja näin ollen kasvattaa luottamuskäyttäytymisen todennäköisyyttä.

Lähes kaikkien tässä tutkimuksessa ilmenneiden luotettavuuteen vaikuttavien tekijöiden voidaan nähdä tukevan luottamusta siten, että ne antavat tietoa toisesta käyttäjästä. Tiedon kerääminen toisesta henkilöstä puolestaan on oleellinen tekijä luottamuksen muodostumisessa. Tiedon kerääminen useasta eri lähteestä on erityisen tärkeää virtuaalisessa ympäristössä, jossa tietoa ei ole yhtä paljon tarjolla kuin kasvotusten asioidessa (Hung, Dennis & Robert 2004: 8). Mitä enemmän henkilöllä on tietoa toisesta osapuolesta, sitä helpompi hänen on myös havaita ristiriitaisuudet toisen osapuolen tiedoissa. Ristiriitaisuuksien havaitseminen puolestaan auttaa käyttäjää tunnistamaan epäluotettavat käyttäjät. Toisesta osapuolesta kerätty luottamukselle relevantti tieto on loppujen lopuksi se, mikä määrää henkilön luotettavuuden. Tästä tiedosta muodostuu yleiskuva toisesta henkilöstä, jonka avulla päätetään, kuinka paljon tähän henkilöön voi luottaa.

6. JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkielman tavoitteena oli selvittää mistä tekijöistä käyttäjän luotettavuus muodostuu virtuaaliyhteisöissä. Tutkimuksen tuloksena saatiin eriteltyä erinäisiä tekijöitä, joilla on mahdollinen vaikutus käyttäjän luotettavuuden muodostumiseen. Tavoitteeseen päästiin siis siltä osin, että lukuisia tekijöitä saatiin eriteltyä ja niille löydettiin perusteluja. Kaikkia luotettavuuteen vaikuttavia tekijöitä tuskin kuitenkaan saatiin selville, eikä tässä tutkimuksessa esiintyneiden tekijöiden kytköstä luottamukseen voitu täydellä varmuudella todistaa.

Tässä tutkimuksessa vahvistettiin aikaisempia luottamukseen liittyviä konsepteja päteviksi. Tutkimustulokset tukivat aikaisempia teorioita esimerkiksi henkilökohtaisen tiedon jakamisen, kansallisuuden ja samankaltaisuuden vaikutuksista luottamuksen muodostumiseen. Tämän lisäksi saatiin uutta tietoa siitä, mitkä yksittäiset tekijät saattavat vaikuttaa luottamukseen. Tietoa saatiin muunmuassa käyttäjän profiilista löytyvien tietojen ja ensimmäisen käyttäjältä vastaanotetun viestin vaikutuksesta luotettavuuteen. Tutkimuksessa saatiin konkreettista tietoa myös siitä, miksi tietyt tekijät vaikuttavat luotettavuuteen. Esimerkiksi profiilikuvalla todettiin olevan vaikutus käyttäjän luotettavuuteen, ja samalla myös todettiin, että tämä vaikutus perustuu käyttäjien havaitsemaan samankaltaisuuteen. Yhtenä merkittävimmistä tuloksista saatiin selville, että käyttäjän aikaisemmista kokemuksista muodostuneilla ennakkoluuloilla oli huomattava vaikutus luottamukseen tiettyjä ihmisryhmiä kohtaan.

Tuloksien tarkastelussa tulee ottaa huomioon, että tämän tutkimuksen otanta oli varsin pieni verrattuna Interpals-sivuston koko käyttäjäkuntaan. Tämän tutkimuksen tuloksien avulla on mielekkäämpää pohtia mahdollisia syitä, miksi jokin asia voisi vaikuttaa luotettavuuteen, kuin yrittää todistaa jonkin asian kytköstä luotettavuuteen. Kyselylomakkeessa ja haastattelussa esille tulleet asiat ovat lisäksi näiden henkilöiden subjektiivisia mielipiteitä, eivätkä välttämättä edusta sivuston käyttäjien yleistä mielipidettä. Tutkimuksen tuloksia tarkastellessa tulee myös ottaa huomioon, että tulokset perustuvat yhdestä virtuaaliyhteisöstä kerättyyn aineistoon. Tämän johdosta tuloksista ei välttämättä voi tehdä suoria oletuksia toisista virtuaaliyhteisöistä. Esimerkiksi Interpals-sivustolla kansainvälisyys on korostuneessa asemassa, joten toisessa virtuaaliyhteisössä, jossa kansainvälisyys ei ole korostuneessa asemassa, kulttuuritekijöillä ei välttämättä ole yhtä suurta vaikutusta tai päinvastoin kulttuuritekijöillä on entistä suurempi vaikutus. Lisäksi tähän tutkimukseen

osallistuneista käyttäjistä suurin osa oli naispuolisia, joten tietyt sukupuoleen kytköksissä olevat asiat saattavat olla korostuneessa asemassa.

Tämän tutkimuksen avulla saatiin selville tekijöitä, joilla saattaa olla vaikutus käyttäjän luotettavuuden muodostumiseen. Tutkimuksen tulokset avaavat mahdollisuuksia jatkotutkimukselle samasta aihealueesta. Jatkotutkimuksessa olisi tarpeellista ainakin tutkia, nähdäänkö tämän tutkimuksen tuloksien olevan päteviä, jos otanta on suurempi. Lisäksi syytä olisi tutkia, voidaanko tämän tutkimuksen tuloksia yleistää muihin virtuaaliyhteisöihin.

LÄHTEET

- Beatty, Patricia, Ian Reay, Scott Dick & James Miller (2011). Consumer Trust In E-Commerce Web Sites: A Meta-Study. *ACM Computing Surveys* 43:3.
- Blanchard, Anita L. & M. Lynne Markus (2002). The Experienced “Sense” of a Virtual Community: Characteristics and Processes. *ACM SIGMIS Database* 35:1, 64–79.
- Blanchard, Anita (2004). Virtual Behavior Settings: An Application of Behavior Setting Theories to Virtual Communities. *Journal of Computer-Mediated Communication* 9:2.
- Cascio, Wayne F. (2002). Managing a virtual workplace. *Academy of Management Executive* 14:3, 81–90.
- Driskell, Robyn Batema & Larry Lyon (2002). Are Virtual Communities True Communities? Examining the Environments and Elements of Community. *City & Community* 1:4, 373–390.
- Frey, Karsten & Christian Lüthje (2011). Antecedents and Consequences of Interaction Quality in Virtual End-User Communities. *Creativity and Innovation Management* 20:1, 22–35.
- Gibson, Cristina B. & Jennifer A Manuel (2003). Building trust. Teoksessa: *Virtual Teams that Work*, 59–86. Toim. Cristina B. Gibson & Susan G. Cohen. San Francisco: Jossey-Bass. ISBN 0787965693.
- Hsu, Meng-Hsiang, Teresa L. Ju, Chia-Hui Yen & Chun-Ming Chang (2006). Knowledge sharing behavior in virtual communities: The relationship between trust, self-efficacy and outcome expectations. *International Journal of Human-Computer Studies* 65:2, 153–169.
- Hung, Yu-Ting Caisy, Alan R. Dennis & Lionel Robert (2004). Trust in virtual teams: towards an integrative model of trust formation. *System Sciences, 2004. Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on*. Hawaii: IEEE Computer Society. ISBN 0-7695-2056-1.


- Hyvärinen, Matti (2006). Kerronnallinen tutkimus [online]. [Siteerattu: 23.2.2014] Saatavana World Wide Webistä: <URL: http://www.hyvarinen.info/material/Hyvarinen-Kerronnallinen_tutkimus.pdf>.
- Interpals (2014). About Interpals [online]. [Siteerattu: 23.2.2014] Saatavana World Wide Webistä: <URL: <http://www.interpals.net/about.php>>.
- Jarvenpaa, Sirkka L. & Dorothy E. Leidner (1998). Communication and Trust in Global Virtual Teams. *Journal of Computer-Mediated Communication* 3:4.
- Jyväskylän Yliopisto (2014a). Haastattelut [online]. [Siteerattu: 23.2.2014] Saatavana World Wide Webistä: <URL: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/haastattelut>>.
- Jyväskylän Yliopisto (2014b). Kyselyt [online]. [Siteerattu: 23.2.2014] Saatavana World Wide Webistä: <URL: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/kyselyt>>.
- Jyväskylän Yliopisto (2014c). Narratiivinen analyysi [online]. [Siteerattu: 23.2.2014] Saatavana World Wide Webistä: <URL: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/narratiivinen-analyysi>>.
- Kanawattanachai, Prasert & Youngjin Yoo (2002). Dynamic Nature of Trust in Virtual Teams. *The Journal of Strategic Information Systems* 11:3, 187–213.
- Kosonen, Miia (2008). *Knowledge sharing in virtual communities*. Acta Universitatis Lappeenrantaensis No 335. Lappeenranta: Lappeenranta teknillinen yliopisto.
- Kramer, Roderick M. (1999). Trust And Distrust In Organizations: Emerging Perspectives, Enduring Questions. *Annual Review of Psychology* 50:1, 569–598.
- KvaliMOTV (2014). Avoin haastattelu [online]. [Siteerattu: 23.2.2014] Saatavana World Wide Webistä: <URL: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_1.html>.

- Lewis, David J. & Andrew Weigert (1985). Trust as a Social Reality. *Social Forces* 63:4, 967–985.
- Lu, Yaobin, Ling Zhao & Bin Wang (2010). From virtual community members to C2C e-commerce buyers: Trust in virtual communities and its effect on consumers' purchase intention. *Electronic Commerce Research and Applications* 9:4, 346–360.
- Mayer, Roger C., James H. Davis & F. David Schoorman (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review* 20:3, 709–734.
- McMillan, David W. & David M. Chavis George (1986). Sense of Community: A Definition and Theory. *Journal of Community Psychology* 14:1, 6–23.
- Möllering, Guido (2001). The Nature of Trust: From Georg Simmel to a Theory of Expectation, Interpretation and Suspension. *Sociology* 35:2, 403–420.
- Oxford Dictionaries (2014). Definition of trust in English [online]. [Siteerattu: 23.2.2014] Saatavana World Wide Webistä: <URL: <http://www.oxforddictionaries.com/definition/english/trust>>.
- Ridings, Catherine M., David Gefen & Bay Arinze (2002). Some Antecedents and Effects of Trust in Virtual Communities. *Journal of Strategic Information Systems* 11:3–4, 271–295.
- Ridings, Catherine M. & David Gefen (2004). Virtual Community Attraction: Why People Hang Out Online. *Journal of Computer-Mediated Communication* 10:1.
- Rousseau, Denise M., Sim B. Sitkin, Ronald S. Burt & Colin Camerer (1998). Not So Different After All: A Cross-Discipline View Of Trust. *Academy of Management* 50:3, 393–404.
- Ruohomaa, Sini (2012). *The effect of reputation on trust decisions in inter-enterprise collaborations*. Department of Computer Science Series of Publications A. Helsinki: Helsingin Yliopisto.

- Sherchan, Wanita, Surya Nepal & Cecile Paris (2013). A Survey of Trust in Social Networks. *ACM Computing Surveys* 45:4.
- Sproull, Lee & Sara Kiesler (1986). Reducing social context cues: Electronic mail in organizational communication. *Management science* 32:11, 1492–1512.
- Sztompka, Piotr (1999). *Trust: A Sociological Theory*. Cambridge: Cambridge University Press. 214 s. ISBN 0521598508.
- Tyler, Tom R. (2003). Trust within organisations. *Personnel Review* 32:5, 556–568.
- Virtuaaliyliopisto (2014). Kyselevät tutkimustavat [online]. [Siteerattu: 23.2.2014] Saatavana World Wide Webistä: <URL: http://www2.uiah.fi/virtu/materiaalit/tuotetiede/html_files/1364_empiir.html#kysely>.
- Williamson, Oliver E. (1993). Calculativeness, Trust and Economic Organization. *Journal of Law and Economics* 36:1, 453–486.
- Wu, Jyh-Jeng, Ying-Hueih Chen & Yu-Shuo Chung (2010). Trust factors influencing virtual community members: A study of transaction communities. *Journal of Business Research* 63:9, 1025–1032.
- Yu, bin & Munindar P. Singh (2000). A Social Mechanism of Reputation Management in Electronic Communities. *Cooperative Information Agents IV – the future of Information Agents in Cyberspace*, 154–165.
- Zak, Paul J. & Stephen Knack (1998). Trust and Growth. *The Economic Journal* 111:470, 295–321.
- Ziegler, Cai-Nicolas & Jennifer Golbeck (2007). Investigating interactions of trust and interest similarity. *Decision Support Systems* 43:2, 460–475.

LIITTEET

LIITE1. Kyselylomake

 University of Vaasa

Questionnaire: Trust on Interpals

Trust is an important factor in human interaction. Simply put, trust is about whether you believe someone is who they say they are and if their actions match their words or not. This questionnaire is meant to provide information about how you as a user experience trust towards other members on Interpals. Participation in this questionnaire is anonymous.

Basic Info

Gender

☐ Male ☐ Female

Age

Nationality

Question #1

Do you generally feel you can trust people on Interpals?

☐ Yes ☐ No ☐ I don't know

Question #2

Have you had a negative experience on Interpals related to someone's trustworthiness?

☐ Yes ☐ No ☐ I don't know

Answer this if you answered "Yes" to the previous question:

Do you feel that because of the experience, you now find new people less trustworthy?

Yes No I don't know

☐ ☐ ☐

Question #3

Do you think the following have an effect on someone's trustworthiness?

	Yes	No	I don't know
Profile picture	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nationality	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grammar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gender	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Age	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Profile age / Join date	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Profile description	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Physical attractiveness	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Question #4

When meeting new people on Interpals, what has the biggest impact on whether you find them trustworthy or not? (doesn't have to be any of the things mentioned in last question)

Question #5

Do you trust someone more if they share personal information about themselves?

Yes No I don't know

☐
☐
☐

Question #6

Do you think that people feel more trustworthy if they have a similar personality as you?

Yes No I don't know

☐
☐
☐

Question #7

Do you think there is a difference in how you trust people on Interpals compared to how you trust people in real life?

Yes No I don't know

☐
☐
☐

If you answered yes: why do you think that is?

Comments

If you have comments about the questionnaire or want to specify your answers to some of the questions, feel free to write them here!